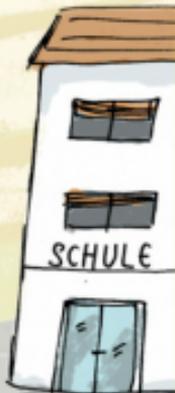


**BAND 7**  
**SO WAS!**

Sigrun Eder  
Daniela Molzbichler  
Evi Gasser

# KONRAD, der Konfliktlöser



Clever  
streiten und  
versöhnen



edition  
riedenburg



Konrad mag keinen Streit. Doch seine kleine Schwester Hannah und Mitschülerin Meeta schaffen es mit links, ihn auf die Palme zu bringen. Wodurch sich die Wogen wieder glätten und was Konrad über richtiges Streiten lernt, wird in „Konrad, der Konfliktlöser“ vermittelt. Zusätzlich werden Strategien vorgestellt, die das Erkennen, Vorbeugen und Lösen von Konflikten erleichtern. Die Mit-Mach-Seiten laden Kinder ab 8 Jahren dazu ein, ihr persönliches Konfliktverhalten besser wahrzunehmen sowie gezielt zu optimieren.

Soziale Konflikte sind meist sehr belastend. Am schwierigsten ist aber, dass sie sehr schnell eskalieren können und damit auch eine friedliche Lösung in weite Ferne rückt. Das gilt für Groß und Klein. Daher erfahren auch Erwachsene, wie Konflikte ablaufen und wie sie geklärt werden können. Außerdem wird gezeigt, worauf es bei der Entwicklung einer familiären Konfliktkultur ankommt.

Gewaltloses Konfliktmanagement ist insbesondere in der pädagogischen, psychologischen und psychotherapeutischen Arbeit mit Kindern und Jugendlichen ein Dauerbrenner. Auch hierzu liefert „Konrad, der Konfliktlöser“ Gesprächsstoff und bietet zusätzlich passendes Material für das therapeutische Setting.



## Autorinnen & Illustratorin



Mag. Sigrun Eder ist Klinische und Gesundheitspsychologin, Systemische Familientherapeutin sowie Redakteurin. Sie ist Begründerin und Hauptautorin der „SOWAS!“-Reihe und seit 2008 an der Universitätsklinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie der Christian Doppler-Klinik und dem Universitätsinstitut für Klinische Psychologie der PMU an den Salzburger Landeskliniken tätig.



Mag. Dr. Daniela Molzbichler studierte Politik- und Kommunikationswissenschaften. Sie ist Lehrende an der Fachhochschule Salzburg in den Bereichen Soziale Arbeit und Innovationsentwicklung im Social-Profit-Sektor sowie PR-Beraterin und Trainerin. Ihre Forschungsschwerpunkte sind Konfliktmanagement, Inter- und Transkulturalität, Gender und Diversität. Sie lebt mit ihrer Familie in Salzburg.



Evi Gasser lebt und arbeitet als freischaffende Grafikerin und Illustratorin in Kastelruth. Für verschiedene Verlage hat sie bereits erfolgreich mehrere Kinderbücher illustriert. Sie zeichnet Adventskalender, Glückwunschkarten, Malbüchlein und vieles mehr.



**BAND 7**  
**SOWAS!**

edition  
riedenburg  
editionriedenburg.at

ISBN 978-3-902647-43-6



9 783902 647436

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek  
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen  
Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über  
<http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

#### Markenschutz

Dieses Buch enthält eingetragene Warenzeichen, Handelsnamen und Gebrauchsmarken. Wenn diese nicht als solche gekennzeichnet sein sollten, so gelten trotzdem die entsprechenden Bestimmungen.

#### Besonderer Hinweis

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne schriftliche Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Das vorliegende Buch wurde sorgfältig erarbeitet. Dennoch erfolgen alle Angaben ohne Gewähr. Weder Autoren noch Verlag können für eventuelle Nachteile oder Schäden, die aus den im Buch vorliegenden Informationen resultieren, eine Haftung übernehmen. Befragen Sie im Zweifelsfall bitte Arzt/Ärztin oder Therapeut/Therapeutin. Eine Haftung der Autoren bzw. des Verlags und seiner Beauftragten für Personen-, Sach- und Vermögensschäden ist ebenfalls ausgeschlossen.

1. Auflage April 2014  
© 2014 edition riedenburg  
Verlagsanschrift Anton-Hochmuth-Straße 8, 5020 Salzburg, Österreich  
Internet [www.editionriedenburg.at](http://www.editionriedenburg.at)  
E-Mail [verlag@editionriedenburg.at](mailto:verlag@editionriedenburg.at)

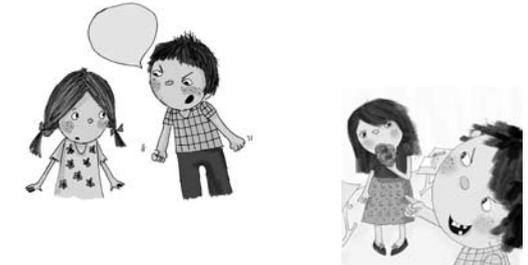
Lektorat Dr. phil. Heike Wolter, Regensburg  
Satz und Layout edition riedenburg  
Herstellung Books on Demand GmbH, Norderstedt

ISBN 978-3-902647-43-6



# Inhalt

HALLO DU!	5
ÄRGER MIT HANNAH Gewusst wie! Konflikte lösen	7 12
ZOFF IN DER SCHULE Gewusst wie! Konflikte lösen	13 18
WENN ES ZUM KONFLIKT KOMMT: INFORMATIONEN FÜR DICH!	19
Was ist ein Streit?	19
Was ist ein Konflikt?	19
Womit kann ein Konflikt beginnen?	20
Wie verläuft ein eskalierender Konflikt?	20
Was bewirken Konflikte?	21
Warum tragen manche mehr Konflikte aus?	22
Welche Einstellungen gegenüber Konflikten gibt es?	22
Wie können Konflikte ausgetragen werden?	24
Wann wird aus einem Konflikt Gewalt?	24
Was verschlimmert einen Konflikt?	25
Was beruhigt einen Konflikt?	26
Welche Fähigkeiten zur Konfliktlösung sind nützlich?	26
Auflösung der Fragen	45
MIT-MACH-SEITEN FÜR KINDER	46
Wann spürst du Frieden in dir?	46
Was bringt dich auf die Palme?	47
Wie zeigst du deine Meinung?	48
Wie hast du einen Konflikt verschlimmert?	49



- Welche Konflikte hast du häufig?
- Welchem Drehbuch folgst du?
- Wie verhältst du dich meistens?
- Was kommt zum Vorschein?
- Welcher Konflikt-Typ bist du?
- Wie fühlst du dich nach einem Konflikt?
- Wovor hast du Angst?
- Wie verstehst du dein Gegenüber besser?
- Wie möchtest du dich künftig verhalten?
- Welche Fähigkeiten wünschst du dir?
- Wie bleibst du gelassen?
- Wie kannst du sagen, was dich beschäftigt?
- Welche Gewalt ist das?
- Wie schaffst du es ohne Gewalt?



- 50
- 51
- 52
- 53
- 54
- 55
- 56
- 57
- 58
- 59
- 60
- 61
- 62
- 63

### INFORMATIONEN FÜR ERWACHSENE



- Veränderungspotenzial von Konflikten
- Konfliktkultur als Kulturtechnik
- Familiäre Konfliktkultur
- Konflikte im Anmarsch

- Konfliktfeld Familie
- Sich mit dem anderen auseinandersetzen
- Elterliche Präsenz
- Gewaltfreie Erziehung

### GLOSSAR

### WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN

- Ansprechpartner
- Literatur



- 64
- 64
- 64
- 65
- 68
- 69
- 70
- 70
- 71
- 72
- 73
- 73
- 74



## HALLO DU!

.....

Ich bin Konrad. Hast auch du manchmal Ärger und kommt es dann zum Streit? Dann bist du hier genau richtig!

Meine Schwester Hannah bringt mich regelmäßig auf die Palme. Erst neulich hat sie ein Poster von mir verunstaltet. Willst du die ganze Geschichte wissen? Dann lies doch gleich weiter!

Vielleicht interessiert dich auch, was mir vor Kurzem in der Schule passiert ist. Es gab mächtig Zoff – und eine neue Freundschaft! Auch diese Geschichte findest du hier.



Wenn du wissen möchtest, wie man Konflikte meistern kann, ohne ihnen aus dem Weg zu gehen oder sich zu prügeln, dann verrate ich dir ein paar Tricks. Mit ein bisschen Übung fällt es dir bald leicht, Konflikte auszutragen und so clever zu lösen, dass danach alles wieder im Lot ist.

Ganz gleich, ob in der Familie, in der Schule oder wo es sonst Konflikte gibt: Manchmal braucht man einfach das geeignete Rezept, um Auswege zu finden. Am besten ist daher, du probierst die Rezepte schon vor dem Hochkochen eines Konflikts aus. So weißt du Bescheid und behältst auch in schwierigen Situationen den Durchblick.

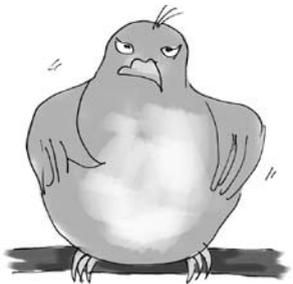


Viele gute Ideen wünscht dir dein  
**Konrad**



# Ärger mit Hannah

Eine Geschichte zum  
(Vor-)Lesen



Konrad ist zehn Jahre alt. Er lebt mit seinen Eltern und seiner sechs Jahre alten Schwester Hannah in einem Reihnhaus.

Obwohl Hannah ein eigenes Zimmer hat, geht sie manchmal heimlich in das von Konrad. Aber das passt Konrad überhaupt nicht. „Kleine Schwestern können echt nerven“, beschwert er sich deshalb häufig bei seinem Freund Fred.



An diesem Sonntagmorgen ist es wieder einmal so weit: Während Konrad mit seinem Vater im Garten arbeitet, läuft Hannah in den ersten Stock und wirft einen kurzen Blick aus dem Fenster. Sie will sichergehen, dass Konrad beschäftigt ist. Dann schleicht sie sich auf Zehenspitzen in sein Zimmer.

Zunächst durchstöbert sie seine Schubladen und sein Geheimversteck hinter dem Kleiderschrank. Dort findet sie aber nur einen verstaubten Wollpullover, den Konrad wohl zu kratzig fand.

Als sie zum Schreibtisch ihres Bruders schlendert, sieht sie etwas Neues: ein Poster mit Konrads Lieblingsstar! Konrad hat bereits alles vorbereitet, um es später an die Wand zu hängen: Klebestreifen, Schere – und natürlich das Poster.

Hannah findet das Poster ein wenig langweilig. Deshalb nimmt sie einen roten Stift und malt dem Popstar eine Brille vor die Augen, einen Ohrring ans linke Ohr und einen riesigen Bart ins Gesicht.

Ins Malen vertieft vergeht die Zeit wie im Flug.



Nachdem die Gartenarbeit erledigt ist, läuft Konrad hoch in sein Zimmer. Endlich hat er Zeit, sein lang ersehntes Poster aufzuhängen. Doch als er die Zimmertür öffnet, bleibt er wie angewurzelt stehen. Eine Sekunde später brüllt er:



„Sag mal, spinnst du, Hannah? Du blöde Kuh hast mein Poster kaputt gemacht! Verschwinde aus meinem Zimmer!“

Erschrocken springt Hannah auf und läuft schluchzend hinaus.

Konrad ist traurig. Schließlich hat er das Poster von seinem Taschengeld bezahlt. Und nun ist es für immer zerstört.

„Am liebsten würde ich Hannahs Spielzeug auch kaputt machen, ihr eine Ohrfeige geben oder sie bei Mama und Papa verpetzen, damit sie richtig viel Ärger bekommt“, überlegt er. „Oder ich rede ab heute kein einziges Wort mehr mit ihr. Genau, das mache ich!“, entscheidet Konrad dann, und gleich geht es ihm ein bisschen besser.



Beim Mittagessen sitzen sich Hannah und Konrad gegenüber. Dabei vermeiden sie es, sich anzublicken.

„Was ist los?“, fragt Mama, aber Konrad schmatzt nur und murmelt: „Nichts.“ Hannah merkt, dass Konrad etwas ausheckt, und fühlt sich unwohl in ihrer Haut. Sie hat Angst, dass ihr Bruder sie bei den Eltern verrät. Doch Konrad tut nichts dergleichen.

Nach dem Essen geht Konrad schnurstracks in sein Zimmer. Hannah folgt ihm eilig, zupft ihn am Ärmel und will mit ihm reden. Doch Konrad behandelt sie wie Luft. Hannah möchte den Streit\* zwar beenden, doch sie hat keine Chance. Das ist zu viel für die kleine Hannah, und dicke Tränen kullern über ihre Wangen.



## GEWUSST WIE! KONFLIKTE LÖSEN

1a) Womit macht Hannah ihren Bruder Konrad stocksauer?

---

2a) Welche Folgen hat die Sache für Hannah?

---

3a) Welche gute Idee hat Hannah?

---

4a) Wozu entschließt sich Hannah?

---

5a) Wie verhält sich Konrad, als Hannah sich entschuldigt?

---

## Zoff in der Schule



Eine Geschichte zum  
(Vor-)Lesen



Konrad geht gerne in die Schule. Am meisten mag er die große Pause, in der er mit seinem Freund Fred Fußball spielt, Neuigkeiten austauscht oder die Mädchen ein bisschen ärgert.

Heute will Konrad Fred in Ruhe sein neues Handy zeigen, doch er fühlt sich durch die Blicke eines Mädchens gestört.

„Was glotzt du so blöd“, mault er. Das Mädchen gibt keine Antwort.

„Ich habe dich etwas gefragt, bist du stumm?“, legt Konrad nach.



Wieder bleibt eine Reaktion aus. Das Mädchen sitzt einfach da, isst ihre Jause und starrt ihn weiter an. Konrad fühlt sich nicht ernstgenommen und merkt, wie die Wut in ihm hochsteigt.

„Du bringst mich auf die Palme!“, platzt es aus ihm heraus. Doch statt eingeschüchtert zu sein, lacht das Mädchen nur.

Richtig sauer kehrt Konrad mit Fred später in die Klasse zurück.

Fred klopf seinem Freund auf die Schulter und meint: „Ärgere dich nicht über sie. Vielleicht hat sie dich angestarrt, weil sie dich mag?“

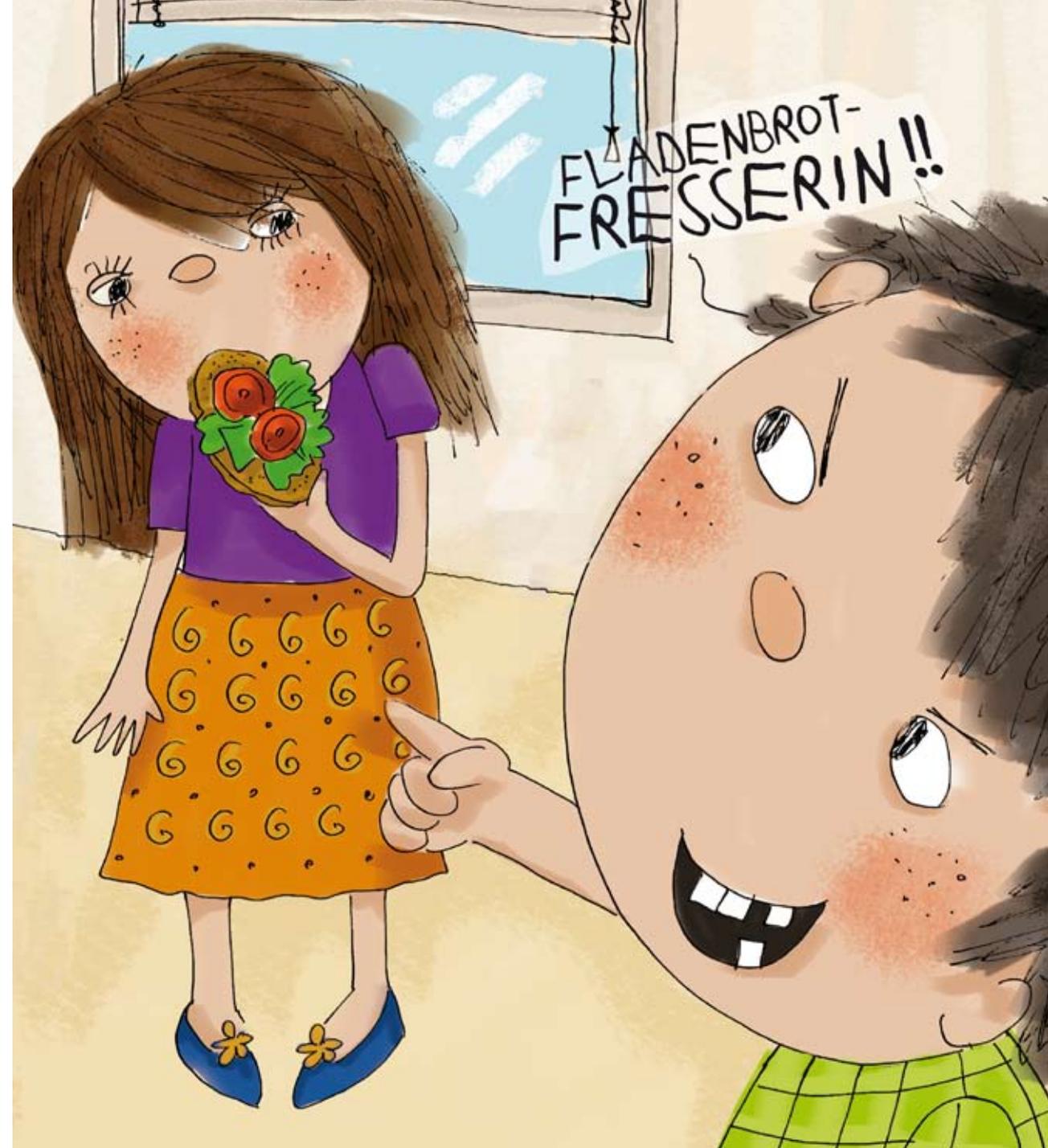
„Das soll sie lieber lassen“, knurrt Konrad.

Gerade, als sich Konrad ein bisschen beruhigt hat, läuft ihm in der nächsten Pause dasselbe Mädchen erneut über den Weg. Sie blickt ihn wie zuvor an.

„Was willst du?“, schreit Konrad.

Das Mädchen kichert: „Bringe ich dich schon wieder auf die Palme?“

Konrad ballt die Faust. Er blickt auf ihre Jause und schimpft: „Lass mich in Ruhe, du ... du ... Fladenbrotfresserin!“





Konflikte gibt es nicht nur zwischen zwei oder mehreren Personen. Du kannst auch mit dir selbst einen Konflikt haben.

Einen solchen erlebst du zum Beispiel dann, wenn du Hausaufgaben machen sollst, dich aber lieber mit Freunden treffen möchtest. Du bist unsicher, wofür du dich entscheiden sollst, und ärgerst dich deshalb darüber.

## WOMIT KANN EIN KONFLIKT BEGINNEN?

Gefühle sind schneller als Gedanken, daher beginnen viele Konflikte mit einem unguuten Gefühl: Zum Beispiel, weil man eifersüchtig ist, sich benachteiligt, übergangen, veräppelt, ungerecht behandelt, ausgenutzt, belogen, ausgeschlossen, gekränkt oder beleidigt fühlt.



Stark voneinander abweichende Ansichten, beschädigtes Eigentum oder ein ungeklärter Streit können auch der Anfang von einem Konflikt sein.

## WIE VERLÄUFT EIN ESKALIERENDER KONFLIKT?

Konflikte sind wie eine Achterbahnfahrt, bei der einem ganz übel werden kann. Ein Konflikt beginnt z.B. mit einem Gefühl von Ärger. Dieser mündet in einen Streit zwischen den Konfliktparteien\*. Anstatt den Konflikt zu beenden oder zu beruhigen, wird er fortgesetzt und stufenweise gesteigert.



Das Wort „eskalierend“ beschreibt genau diese Situation.

Doch wie kommt es zur Eskalation?

Meistens, indem die Konfliktparteien kein gutes Haar aneinander lassen und der Umgang miteinander sehr angespannt ist.

Der Konflikt hinterlässt seine Spuren. Er beschäftigt und belastet alle, die am Konflikt beteiligt sind. Doch da sich Leid gemeinsam besser ertragen lässt, versucht jede/jeder, mitfühlende Unterstützer/Unterstützerinnen zu gewinnen. Mit voller Rückendeckung wird dann gemeinsam überlegt, wie man sich vor Angriffen des Gegners/der Gegnerin schützt, der gegnerischen Seite ins Auswischen oder deren Pläne durchkreuzen kann.

Der Konflikt wird zum Mittelpunkt im Leben der Konfliktparteien, weil sich ihre Gedanken, Gefühle und Handlungen fast nur noch um den Konflikt drehen. An einem Konflikt beteiligte Personen fühlen sich zusehends nicht mehr verantwortlich für ihr Tun, denn sie geben der anderen Seite für alles, was ihnen widerfährt oder nicht in den Kram passt, die Schuld.

An diesem Punkt ist der Konflikt sehr eskaliert und die Konfliktparteien wollen sich größtmöglichen Schaden zufügen (körperlich und/oder seelisch). Sogar dann, wenn es für sie selbst von großem Nachteil ist und z.B. einen Schulverweis oder eine anderweitige Bestrafung zur Folge haben kann.



## WAS BEWIRKEN KONFLIKTE?



Konflikte wirken sich auf deine Gefühle, deine Gedanken und dein Verhalten aus. Sie können dich traurig oder wütend machen, ängstigen oder verletzen.

Konflikte stimmen dich manchmal nachdenklich, bereiten dir Kopfzerbrechen oder wecken in dir Rachedenken. Auch bringen sie dich dazu, dich anders als sonst zu verhalten (z.B. laut, beleidigend, drohend, Türen knallend, zurückhaltend, abweisend oder in sich gekehrt).

## WAS BERUHIGT EINEN KONFLIKT?

Auf lange Sicht gesehen ist es immer die klügere Entscheidung, Konflikte zu beruhigen, anstatt sie zu verschlimmern. Am besten gelingt das so:

- Nimm eine entspannte und offene Körperhaltung ein.
- Verzichte auf Beleidigungen, Drohungen und negativ besetzte Worte.
- Bleib bei der Sache und lasse Vergangenes ruhen.
- Thematisiere, worum es dir geht.
- Sprich in ruhigem Ton und sende „Ich-Botschaften“ aus. Sage z.B.: „Ich bin traurig, weil ich dachte, du machst dich über mich lustig“ oder „Ich bin sauer, weil ich wegen dir geschimpft wurde“.
- Höre dir die Sichtweise des Gegenübers an und versuche, dich in ihn/sie hinein zu fühlen. So kannst du auch seine/ihre Sicht verstehen und bringst vielleicht mehr Verständnis für die Reaktion deines Gegenübers auf.

Probiere diese Tipps beim nächsten Konflikt aus. Klappt das Konfliktlösen nicht auf Anhieb, bleibe trotzdem dran und versuche erneut, den Konflikt zu lösen.

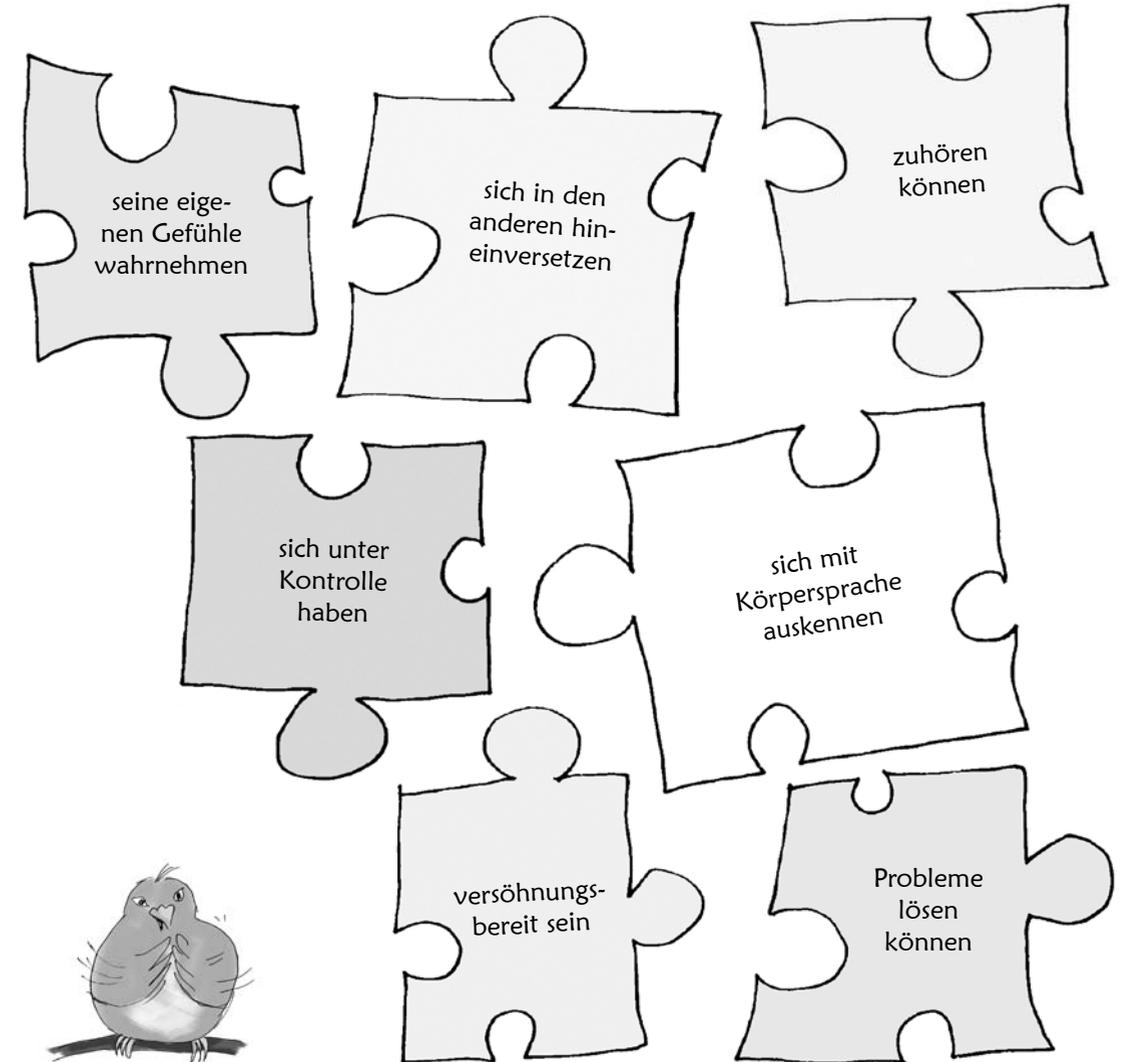


*Tip:* Sobald sich ein Konflikt etwas beruhigt hat, ist ein guter Zeitpunkt gekommen, um über seine Lösung nachzudenken.

## WELCHE FÄHIGKEITEN ZUR KONFLIKTLÖSUNG SIND NÜTZLICH?

So, wie du beim Radfahren gelernt hast, Gleichgewicht zu halten, zu lenken, zu beschleunigen und zu bremsen, ist es enorm wichtig, bestimmte Konfliktlösefähigkeiten zu erlernen und zu üben.

Einige dieser Fähigkeiten beherrschst du bereits. Manch andere stecken noch in dir drin und warten nur darauf, eingesetzt zu werden. Zu den wichtigsten Fähigkeiten zählen:



## Wie bleibst du trotz Kritik gelassen?

Kritik zu empfangen ist genauso schwer, wie bei Beleidigungen gelassen zu bleiben.



Im Unterschied zu Lob, das einen innerlich wachsen lässt, ist Kritik eine meist schwer verdauliche Kost. Dabei handelt es sich um eine grundlegende soziale Fähigkeit, Kritik anzunehmen und darüber nachzudenken, inwiefern die andere Person mit ihrer Einschätzung ins Schwarze getroffen hat. Schließlich halten uns andere Personen häufig einen Spiegel vor, in den wir nur zu selten freiwillig blicken würden.

Vor allem sachlich geäußerte Kritik, wie z.B. „Kann es sein, dass du ein schlechter Verlierer bist?“ oder „Mir fällt auf, dass du immer die Augen rollst, wenn Paula den Ball nicht fängt.“, weist darauf hin, dass sich dein Gegenüber bereits Gedanken über die passende kritische Formulierung gemacht hat und nicht die Absicht hat, dich zu kränken oder zu beleidigen.



Möchte dir jemand eine kritische Rückmeldung über eine bestimmte Sache oder dein Verhalten geben, dann reagiere folgendermaßen:

- Du atmest durch die Nase ein und durch den Mund aus.
- Du erinnerst dich daran, dass jeder ein Recht auf seine Meinung hat.
- Du hörst dir die Kritik in Ruhe an, ohne den anderen zu unterbrechen.
- Du prüfst innerlich, was die Kritik mit dir macht.
- Du überlegst, ob du gleich auf die Kritik antworten möchtest (oder vielleicht erst etwas später).
- Du wählst deine Worte im Falle einer Antwort mit Bedacht.
- Du fragst nach, wenn du etwas nicht verstanden hast.

Viele nehmen eine Kritik fälschlicherweise zum Anlass, sich im Gegenzug über die andere Person zu beschweren oder ihr Vorwürfe zu machen. Das ist ungünstig, weil es meist in eine Auseinandersetzung mündet.

Genauso ungeschickt ist es, dein Verhalten mit lauter „ja, aber“ zu rechtfertigen oder den anderen davon überzeugen zu wollen, dass er/sie Unrecht hat.



*Tipp:* Meinungen und Geschmäcker sind und bleiben einfach eine persönliche Sache, der du dich nicht zu unterwerfen brauchst.

## Wieso sind „Ich-Botschaften“ besser als „Du-Botschaften“?

Der Satz „Du Fladenbrotfresserin!“ ist eine „Du-Botschaft“. „Du-Botschaften“ verhindern die Lösung eines Konflikts, weil sie den anderen beschuldigen, bewerten und in die Ecke drängen, ohne von der eigenen Person etwas preiszugeben.

Im Unterschied dazu ermöglichen „Ich-Botschaften“, aufeinander zuzugehen und Frieden zu schließen. Denn sie helfen, Stimmung, Gefühle und Gedanken mitzuteilen, und signalisieren gleichzeitig eine Bereitschaft, den Konflikt zu beenden. Eine Ich-Botschaft erklärt, wie du dich fühlst und wie es dazu gekommen ist, dass du dich so fühlst. Vermeide allerdings das Wort „immer“, sonst wird aus einer Ich-Botschaft im Nu ein Vorwurf.



*Tipp:* In „Ich-Botschaften“ drücken sich nur jene Personen aus, die bereits über sich selbst und ihr Verhalten nachgedacht haben und einen Konflikt mit zwei Gewinnern/Gewinnerinnen beenden wollen.

## Was ist, wenn Reden nicht hilft?

Wenn Reden nicht hilft, dann hast du es ungeschickt angepackt oder es hat mit der Einstellung deines Gegenübers zu tun.

Manchmal kommt es vor, dass der/die andere kein Interesse an der Beendigung eines Konfliktes hat. Das merkst du z.B. daran,



dass er/sie dich beleidigt, dich absichtlich ärgert oder versucht, den Konflikt zu verschlimmern. In solchen Situationen ist es klug, das Konfliktgespräch schnellstmöglich zu beenden oder zu fragen: „Was ist los mit dir?“, „Weshalb behandelst du mich so?“ oder „Was habe ich dir getan?“

Sollte nach einiger Zeit dein Konfliktpartner/deine Konfliktpartnerin doch Bereitschaft an der Lösung des Konfliktes zeigen, ist es wichtig, seinen Stolz zu vergessen und offen für die Problemlösung zu sein.



 **Tipp:** Erstens ist es unglaublich erleichternd, einen Konflikt gut gelöst zu haben, und zweitens macht Erfolg mutig.

### Wie können dich Mediatoren/Mediatorinnen unterstützen?

Ein Mediator\*/eine Mediatorin ist eine Person, die bei Konflikten zwischen den Konfliktparteien vermittelt.



In vielen Schulen werden interessierte Kinder und Jugendliche als Mediator/Mediatorin ausgebildet, um Konflikte unter Gleichaltrigen lösen zu helfen. Ihre Aufgabe ist es, einen guten Gesprächsort auszuwählen, den Gesprächsverlauf zu steuern, auf die Einhaltung der Gesprächsregeln zu achten und die Machbarkeit von Lösungen – bei denen beide Seiten gewinnen – zu prüfen.



Bevor eine Mediation\* begonnen werden kann, muss geklärt werden, ob die Konfliktparteien wirklich den Konflikt lösen wollen.

Ist es so, dann geht ein Mediator/eine Mediatorin schrittweise vor:



### 1. Informieren

Der Mediator/die Mediatorin erklärt den Konfliktparteien, wie das Gespräch abläuft, welche Gesprächsregeln einzuhalten sind (z.B. zuhören, respektvoll sein, auf Vorwürfe verzichten) und dass das Gespräch vertraulich ist, d.h. dass niemand außer den Beteiligten davon erfahren soll.

### 2. Zuhören

Die Konfliktparteien werden aufgefordert, ihre Sichtweisen zu schildern. Der Mediator/die Mediatorin vergewissert sich, dass er/sie alles richtig verstanden hat, und fasst das Gesagte nochmals zusammen. Danach werden die Konfliktparteien aufgefordert, auf die Schilderungen ihres Gegenübers einzugehen.

### 3. Situation klären

Unklarheiten oder Widersprüchlichkeiten greift der Mediator/die Mediatorin auf, um anschließend Gemeinsamkeiten (z.B. Interessen, Wünsche) zwischen den Konfliktparteien zu suchen. Sobald die Konfliktparteien ausreichend gelassen aufeinander reagieren, werden sie eingeladen, sich in ihr Gegenüber hineinzusetzen und den Konflikt mit seinen/ihren Augen zu betrachten.

### 4. Konfliktlösung suchen und unterstützen

Der Mediator/die Mediatorin erkundigt sich, was sich die Konfliktparteien voneinander wünschen. Er/sie achtet besonders drauf, dass die Wünsche positiv formuliert (z.B. Person A soll aufhören, über Person B schlecht zu reden; Person B soll zu Person A freundlicher sein) und umsetzbar sind. Gut ist, wenn beide Konfliktparteien die Wünsche erfüllen wollen. Ist dies nicht der Fall, müssen sich die Konfliktparteien eine Lösung mit Minimalübereinstimmung einfallen lassen. Zum Beispiel, sich künftig respektvoller zu behandeln.



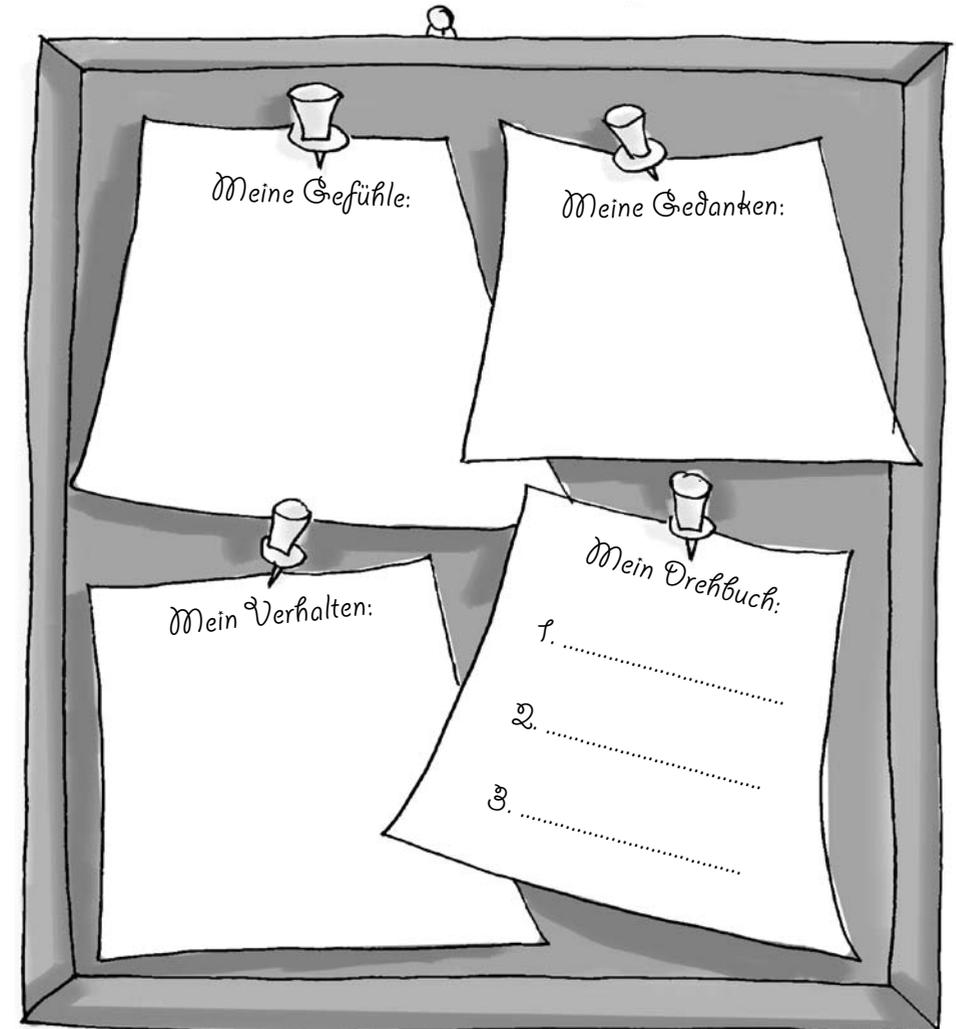
## WELCHE KONFLIKTE HAST DU HÄUFIG?

In der Schule, bei deinen Freunden und Freundinnen oder in deiner Familie treten bestimmte Konflikte immer wieder auf. Stelle fest, mit welchen du es am häufigsten und mit welchen du es am wenigsten oft zu tun hast. Gib den Bildern eine Nummer und beginne mit der Zahl 1 (1 = am häufigsten).



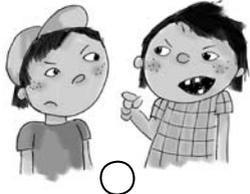
## WELCHEM DREHBUCH FOLGST DU?

Manche Konflikte kommen wie erwartet auf dich zu, in andere bist du plötzlich verstrickt. Überlege, ob es eine Art Drehbuch gibt, d.h. immer wieder denselben Ablauf oder dasselbe Verhalten, dem du trotzdem folgst. Denke dabei an deine Gefühle, deine Gedanken und dein Verhalten. Schreibe alles auf.

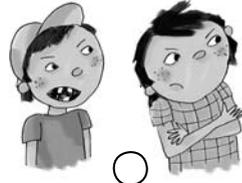


## WELCHER KONFLIKT-TYP BIST DU?

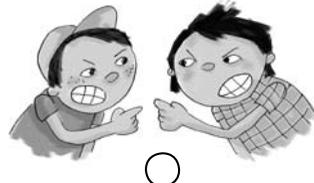
Bei Konflikten zeigt sich, wie man tickt. Überlege, welches Verhalten für dich typisch ist, und kreuze es an. Tust du dich schwer mit der eigenen Einschätzung, dann versuche, dich mit den Augen anderer zu sehen.



Typ 1: Quasselstrippe  
(redet so lange, bis der andere nachgibt)



Typ 2: Konfliktvermeider  
(geht Konflikten bevorzugt aus dem Weg)



Typ 3: Anpasser  
(macht das, was sein Gegenüber tut)



Typ 4: Konfliktlöser  
(versucht, den Konflikt durch Zuhören und Reden zu lösen)



Typ 5: Einigler  
(macht Konflikte am liebsten mit sich alleine aus)



Typ 6: Rechthaber  
(möchte in jedem Konflikt Recht behalten)



Typ 7: Wegrenner  
(möchte dem Konflikt durch Weglaufen entkommen)

Typ 8: \_\_\_\_\_

## WIE FÜHLST DU DICH NACH EINEM KONFLIKT?

Höre in dich hinein und finde heraus, wie du dich nach einem Konflikt fühlst. Kreuze die auf dich zutreffenden Gefühle an.



traurig



wütend



verzweifelt



hilflos



beschämt



siegessicher



schadenfroh



zufrieden

\_\_\_\_\_

# Informationen für Erwachsene

## VERÄNDERUNGSPOTENZIAL VON KONFLIKTEN

Konflikte können zur Entwicklung der Persönlichkeit beitragen und haben großes Veränderungspotenzial. Obwohl Konflikte häufig als einzigartig empfunden werden, lassen sich bei den meisten Menschen wiederholende, ähnliche Verhaltensmuster erkennen. Diese beziehen sich auf die Art und Weise, wie Konflikten begegnet wird, und wie sie ausgetragen werden.

Menschen, die sich aus der Innen- („Wie sehe ich mich?“) und Außenperspektive („Wie sehen mich die anderen?“) damit befassen, können sagen, welche Interaktions- und Verhaltensweisen typisch und ungewöhnlich für sie sind. Dieses Wissen erweitert den Handlungsspielraum erheblich: Es ermöglicht die bewusste Entscheidung, sich im Konfliktfall anders als bislang zu verhalten und somit die Weichen neu zu stellen.

Werden bisherige, von Misserfolgen gekrönte Interaktions- und Verhaltensmuster durch neue, positive Verhaltensmuster ersetzt, so ist man in der Lage, Konflikte und Konfliktlösungen in eine andere, konstruktive und somit bessere Richtung zu bringen. Zusätzlich wird mit diesem Verhalten auch das Verhalten der gegenüberliegenden Konfliktpartei(en) beeinflusst.



Voraussetzung für die tatsächlich positive Beendigung eines Konfliktes ist, dass der Konflikt von allen Konfliktparteien bearbeitet und gelöst werden möchte. Das gelingt, wenn man selbst oder die Konfliktpartei(en) in der Lage sind, auf einer gemeinsamen Ebene sachlich und offen zu kommunizieren.

Dazu werden sowohl eine Kommunikationskultur (z.B. Wie wird kommuniziert? Wie kommt es zu Missverständnissen? Welche wechselseitigen Erwartungen bestehen? Wie wird miteinander umgegangen?) als auch

eine Konfliktkultur (z.B. die Haltung, dass es sinnvoller ist, Konflikte direkt anzusprechen und gemeinsam zu bearbeiten) benötigt.

## KONFLIKTKULTUR ALS KULTURTECHNIK

Eine Konfliktkultur ermöglicht, Konflikte offen und konstruktiv auszutragen. Dazu gehört auch die Sichtweise, dass Konflikte eskalieren können und es ungünstig ist, Konflikte andauern zu lassen. Je länger ein Konflikt vor sich hinköchelt, desto schwieriger wird es sein, ihn zu lösen.

Menschen, die sich für eine positive Konfliktkultur aussprechen, unterstützen andere im Erwerb von gewaltfreien Konfliktlösefähigkeiten. Denn viel zu viele Konflikte führen zu psychischen und körperlichen Verletzungen.

Eine gewaltfreie Beendigung von Konflikten erfordert ein Bündel sozialer Kompetenzen, wie z.B. die Wahrnehmung und Steuerung der Emotionen, Sprachkompetenz, Empathie, Konfliktfähigkeit, Kompromissfähigkeit, Respekt, Versöhnungsbereitschaft, Problemlösefähigkeiten oder Frustrationstoleranz. Je früher diese Fähigkeiten das Verhaltensrepertoire einer Person ergänzen, desto selbstverständlicher können sie positiv genutzt werden.



## FAMILIÄRE KONFLIKTKULTUR

Ein Familienleben ohne Konflikte gibt es nicht. Trotzdem passiert es, dass Konflikte ungewollt wachsen und eskalieren. Daher sollen der Blick geschärft und Konflikte bereits im Kleinen angegangen werden, wenn es sich z.B. um ein Missverständnis mit Konfliktpotenzial handelt. Für die (Weiter-)Entwicklung einer familiären Konfliktkultur benötigt es ein klares Bild davon, wie die Erwachsenen als Individuum, Paar oder Elternteil mit Konflikten umgehen. Die folgenden Fragen können Ihnen dabei helfen, das ganz einfach herauszufinden.

Individuelle Ebene	
1. Wie erprobt sind Sie in der Wahrnehmung und Beendigung von Konflikten?	
2. Inwiefern haben Sie bereits erlebte Konflikte geprägt oder verändert?	
3. Wie ist Ihre Einstellung zu Konflikten? Vermeiden Sie Konflikte eher oder lassen Sie sich auf Konflikte ein?	
4. Gibt es ein für Sie typisches Verhaltensmuster, wie Sie in Konflikten reagieren?	
5. Wie haben Sie Ihre Konflikte bisher meistens beendet?	
6. Was muss passieren, dass Sie sich provoziert, bedroht oder in die Ecke gedrängt fühlen?	
7. Welche Voraussetzungen benötigen Sie, damit ein Konflikt Ihrerseits konstruktiv beendet werden kann?	

## LITERATUR

Asen, E. (2008). So gelingt Familie. Hilfen für den alltäglichen Wahnsinn. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme-Verlag.

Cierpka, M. (2006). FAUSTLOS – Wie Kinder Konflikte gewaltfrei lösen lernen. Freiburg: Verlag Herder.

Edmüller, A. & Jiranek, H. (2010). Konfliktmanagement. Konflikten vorbeugen, sie erkennen und lösen. Freiburg: Haufe-Lexware.

Glasl, F. (2011). Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. Bern: Verlag Haupt.

Glasl, F. (2011). Selbsthilfe in Konflikten. Konzepte-Übungen-Praktische Methoden. Stuttgart: Verlag Freies Geistesleben.

Rhode, R. & Meis, M.S. (2012). Wenn Nervensägen an unseren Nerven sägen. So lösen Sie Konflikte mit Kindern und Jugendlichen sicher und selbstbewusst. München: Kösel-Verlag.

Simon, F.B. (2012). Einführung in die Systemtheorie des Konflikts. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme-Verlag.



## SO WAS!

### Die Sachbuchreihe zu kindlichen und jugendlichen Spezialthemen

Band 1: „**Volle Hose**“: Einkoten bei Kindern: Prävention und Behandlung

Band 2: „**Machen wie die Großen**“: Toilettenfertigkeiten

Band 3: „**Nasses Bett?**“: Hilfe für Kinder, die nachts einnässen

Band 4: „**Pauline purzelt wieder**“: Hilfe für übergewichtige Kinder

Band 5: „**Lorenz wehrt sich**“: Hilfe für Kinder, die sexuelle Gewalt erlebt haben

Band 6: „**Jutta juckt's nicht mehr**“: Hilfe bei Neurodermitis

Band 7: „**Konrad, der Konfliktlöser**“: Clever streiten und versöhnen

Band 8: „**Annikas andere Welt**“: Hilfe für Kinder psychisch kranker Eltern



## Noch mehr gute Tipps von Konrad:



### Konrad, der Konfliktlöser EXTRA

Clever streiten und versöhnen daheim und unter Freunden

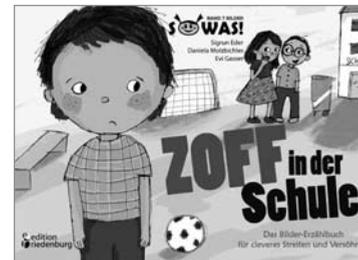


### Konrad, der Konfliktlöser EXTRA

Clever streiten und versöhnen in der Schule und woanders

Möchtest auch du zu einem Spezialisten/zur einer Spezialistin für richtiges Streiten und Frieden schließen werden? In diesem Mit-Mach-Heft findest du viele schlaue Tipps und genug Platz, um alles aufzuschreiben: Zum Beispiel, was dich zu Hause besonders ärgert und wie du Freunden deine ehrliche Meinung sagen kannst, ohne sie zu beleidigen. Dein persönliches Konflikttagebuch hilft dir außerdem, den Überblick zu bewahren, wenn du einmal mitten in einem familiären Konflikt steckst.

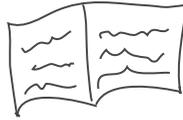
In diesem Mit-Mach-Heft findest du eine Menge heraus: Was dich besonders ärgerlich macht oder wie du über heftige Streitereien denkst. Und wie du mit Gleichaltrigen in der Schule und woanders clever streiten und dich danach wieder richtig versöhnen kannst. Das alles kannst du auch gleich auf Papier üben, denn die zahlreichen Mit-Mach-Seiten laden dich dazu ein. Darüber hinaus hilft dir dein persönliches Konflikttagebuch, den Überblick zu bewahren, wenn du einmal mitten in einem schulischen Konflikt steckst.



### Zoff in der Schule Das Bilder-Erzählbuch für cleveres Streiten und Versöhnen

Konrad ist wütend. So sehr, dass er in einem heftigen Streit etwas Dummes macht. Das ist ungewöhnlich für ihn. Zum Glück hat Konrad seinen besten Freund Fred. Dieser hilft ihm, die Wogen zu glätten und sogar eine neue Freundschaft zu schließen.

„Zoff in der Schule – Das Bilder-Erzählbuch für cleveres Streiten und Versöhnen“ vermittelt Kindern grundlegende Konfliktlösefähigkeiten. Es unterstützt sie darin, Strategien für gewaltloses Streiten zu entwickeln. Die Mit-Mach-Seiten ermöglichen außerdem, das eigene Konfliktverhalten zu reflektieren und zu optimieren.



## **Buchreihen**

Ich weiß jetzt wie! Reihe für Kinder bis ins Schulalter  
SOWAS! – Kinder- und Jugend-Spezialsachbuchreihe  
Verschiedene Alben für verwaiste Eltern und Geschwister

## **Einzeltitel**

Alle meine Tage – Menstruationskalender  
Alle meine Zähne – Zahnkalender für Kinder  
Annikas andere Welt – Psychisch kranke Eltern  
Ausgewickelt! So gelingt der Abschied von der Windel  
Baby Lulu kann es schon! – Windelfreies Baby  
Babymützen selbstgemacht! Ganz einfach ohne Nähen  
Besonders wenn sie lacht – Lippen-Kiefer-Gaumenspalte  
Bitterzucker – Nierentransplantation  
Brüt es aus! Die freie Schwangerschaft  
Das doppelte Mäxchen – Zwillinge  
Das große Storchmalbuch mit Hebamme Maja  
Der Kaiserschnitt hat kein Gesicht – Fotobuch  
Der Wuschelfloh, der fliegt aufs Klo! – Spatz ohne Windel  
Die Josefsgeschichte – Biblisches von Kindern für Kinder  
Die Sonne sucht dich – Foto-Meditation Schwangerschaft  
Drei Nummern zu groß – Kleinwuchs  
Egal wie klein und zerbrechlich – Erinnerungsalbum  
Ein Baby in unserer Mitte – Hausgeburt und Stillen  
Finja kriegt das Fläschchen – Für Mamas, die nicht stillen  
Frauenkastration – Fachwissen und Frauen-Erfahrungen  
Ich war ein Wolfskind aus Königsberg – DDR und BRD  
In einer Stadt vor unserer Zeit – Regensburg-Reiseführer  
Jutta juckt's nicht mehr – Hilfe bei Neurodermitis  
Konrad, der Konfliktlöser – Clever streiten und versöhnen  
Lass es raus! Die freie Geburt  
Leg dich nieder! Das freie Wochenbett

Lilly ist ein Sternkind – Verwaiste Geschwister  
Lorenz wehrt sich – Sexueller Missbrauch  
Luxus Privatgeburt – Hausgeburten in Wort und Bild  
Machen wie die Großen – Rund ums Klogehen  
Maharishi Good Bye – Tiefenmeditation und die Folgen  
Mama und der Kaiserschnitt – Kaiserschnitt  
Mamas Bauch wird kugelrund – Aufklärung für Kinder  
Manchmal verlässt uns ein Kind – Erinnerungsalbum  
Mein Sternkind – Verwaiste Eltern  
Meine Folgeschwangerschaft – Schwanger nach Verlust  
Meine Wunschgeburt – Gebären nach Kaiserschnitt  
Mit Liebe berühren – Erinnerungsalbum  
Mord in der Oper – Bellinis letzter Vorhang  
Nasses Bett? – Nächtliches Einnässen  
Nino und die Blumenwiese – Nächtliches Einnässen, Bilderbuch  
Oma braucht uns – Pflegebedürftige Angehörige  
Oma war die Beste! – Trauerfall in der Familie  
Papa in den Wolken-Bergen – Verlust eines nahen Angehörigen  
Pauline purzelt wieder – Übergewichtige Kinder  
Regelschmerz ade! Die freie Menstruation  
So klein, und doch so stark! – Extreme Frühgeburt  
So leben wir mit Endometriose – Hilfe für betroffene Frauen  
Soloschläfer – Erholbarer Mutter-Kind-Schlaf ohne Mann  
Still die Badewanne voll! Das freie Säugen  
Stille Brüste – Das Fotobuch für die Stillzeit und danach  
Tragekinder – Das Kindertragen Kindern erklärt  
Und der Klapperstorch kommt doch! – Kinderwunsch  
Und wenn du dich getröstet hast – Erinnerungsalbum  
Unser Baby kommt zu Hause! – Hausgeburt  
Unser Klapperstorch kugelt rum! – Schwangerschaft  
Unsere kleine Schwester Nina – Babys erstes Jahr  
Volle Hose – Einkoten bei Kindern

*Bezug über den (Internet-)Buchhandel in  
Deutschland, Österreich und der Schweiz.*