

Das kleine 1x1 der guten Nachbarschaft

**Mit Neugier, Mut und Herz
Konflikte gut lösen.**



Wir Menschen sind alle verschieden.



KONFLIKTE NUTZEN

3

Wir Menschen haben unterschiedliche Bedürfnisse, Interessen und Meinungen. Ganz klar, dass da oft Gegensätze aufeinandertreffen. Wenn es uns dann unmöglich scheint, dass jeder seine Vorstellungen auch verwirklichen kann, kommt es zur Meinungsverschiedenheit, zum Streit ... zum **Konflikt**.

Konflikte sind so alt wie die Menschheit. Sie werden immer Teil unseres Zusammenlebens sein. Doch auch die Fähigkeit, Probleme zu überwinden und Lösungen zu finden, ist uns angeboren.

Die meisten Menschen empfinden Konflikte als etwas sehr Negatives. Man kann sie aber auch als **Chance** sehen, um Dinge zum Besseren zu verändern, um sich selbst und andere besser kennenzulernen.

Ich beginne bei mir.

Je besser ich über mich selbst Bescheid weiß, desto besser kann ich mich mit anderen verständigen. Was ist mir wichtig? Was kann ich gut, und was liegt mir weniger? Inwiefern habe ich mich verändert, und was war schon immer mein Markenzeichen?

Welche dieser Fähigkeiten sind Ihnen am wichtigsten?

Das kann ich gut:

Das fällt mir schwer:

Andere schätzen an mir:

Fragen Sie bei anderen nach!

Auch wenn wir uns selbst gut kennen, kann es vorkommen, **dass uns ein Konflikt mehr einnimmt, als uns lieb ist**. Manchmal spüren wir das am ganzen Körper.



KONFLIKTE SPÜREN

Besonders die **Wut** ist ein sehr heftiges Gefühl. In Konflikten kann sie von uns Besitz ergreifen und kontrollieren, was wir denken und tun.

Bei mir ist das so:

Wütend macht mich:

Ich fühle mich dann so:

... und mache das:

Wut ... Was tun?

Welches Hilfsmittel liegt Ihnen am meisten?
Probieren Sie es aus!

Ausprobiert am: Funktioniert wie gut? Wieder probieren?

3 x tief durchatmen

Von 10 rückwärts zählen

Den Raum verlassen

Die Wut annehmen:

»Okay, Wut, da bist du also! Wie geht es jetzt mit uns weiter?«

Das Gespräch unterbrechen und sagen,
dass ich später darüber reden möchte

Alle wütenden Gedanken aufschreiben

Ein Wut-Bild malen

Bewegung machen, die mich außer Atem bringt: das Stiegenhaus
rauf und runter laufen, Rad fahren, wild tanzen

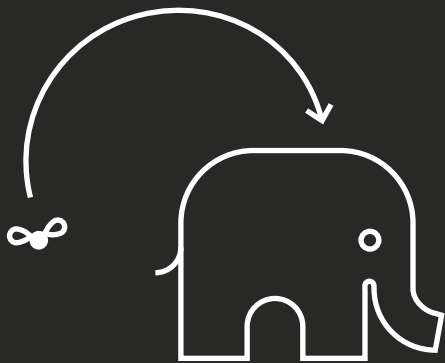
Musik hören: laut oder leise, schnell oder langsam?

Einen langen Spaziergang machen

Erste Hilfe

Wut loslassen

Auch aus einer Mücke kann ein Elefant werden.



»Die Dynamik von Konflikten lässt sich mit einem Bach vergleichen, der als kleines Rinnsal beginnt, zum Bach und später zum Fluss anschwillt und schließlich ein reißender Strom wird. Dabei entsteht eine Kraft, gegen die zu schwimmen oder zu rudern immer anstrengender wird.«

Friedrich Glasl, 2008

Wenn wir schon beim »kleinen Ärger« hinhören, kann uns ein Konflikt gar nicht so sehr in Besitz nehmen. Das **Neun-Stufen-Modell** des Konfliktforschers Friedrich Glasl hilft, Konflikte zu untersuchen. Man kann so im weiteren Verlauf besser reagieren und, wenn nötig, rechtzeitig Hilfe von außen anfordern.

Gewinnen – Gewinnen

Der Konflikt bleibt sachlich. Er kann untereinander oder mithilfe von FreundInnen oder Familie gelöst werden.

Gewinnen – Verlieren

Der Konflikt wird intensiver und gefühlsbetont. Die Beteiligten brauchen Hilfe von außen.

Verlieren – Verlieren

Es wird mit immer härteren, auch verbotenen Mitteln gegeneinander gekämpft. Ab jetzt schreiten Polizei oder Gericht ein.

An welcher Stelle im Konflikt stehen Sie?

Ab jetzt:
wohnpartner hilft!

Wesentlicher Wendepunkt.
Wenn man dem Ruf des
Gegenübers schadet,
ändert das alles.

Nun kann keiner mehr
gewinnen. Der Schaden
des Gegenübers wird
zum alleinigen Ziel.

Stufe 1 »Der Streit lässt sich sicher im Guten lösen.«

Stufe 2 »Ich gebe nicht nach, ich werde dich überzeugen.«

Stufe 3 »Genug geredet, jetzt wird gehandelt!«



Stufe 4 »Ich sage klar: Du bist schuld und ich habe recht.«

Stufe 5 »Alle sollen sehen, wie übel du bist.«

Stufe 6 »Wenn du nicht ..., dann wirst du büßen.«

Stufe 7 »Wer nicht hören will, muss fühlen.«

Stufe 8 »Ich gebe nicht nach, ich werde dich überzeugen.«

Stufe 9 »Ich werde alles tun, um dich zu vernichten.«

Konfliktbarometer

Beteiligt sind:

Begonnen hat alles mit:

Es geht um:

»Mir geht es um etwas ganz Konkretes.«



»Trotz Konflikt geht es mir gut.«



»Ich denke nicht ständig an den Konflikt.«



Ich habe einen Konflikt.

Der Konflikt hat mich.

Untersuchen Sie einen aktuellen Konflikt!

Zeichnen Sie ein, was zutrifft.

»An den Anlass kann ich mich kaum erinnern.«

»Ich bin aufgewühlt und sehr wütend.«

»Ich kann kaum an etwas anderes denken.«

KONFLIKTE UNTERSUCHEN

Ich glaube, wir befinden uns auf Stufe:

1 2 3 4 5 6 7 8 9

weil,

Ich denke, wir

- können das untereinander lösen.
- brauchen Hilfe.

Um an diesem Punkt den Konflikt zu beenden, werde ich:

Wie kann verhindert werden, dass der Konflikt die nächste Stufe erreicht? Wen oder was braucht es dazu?

Was wir aus
Konflikten
machen, haben
wir selbst in der
Hand.

Um Konflikte gut zu lösen, braucht es Zeit ...
und Übung! Einen Anfang könnten diese drei
Übungen machen.

S. 18–25 Übung zum »**Ich**«

S. 26–29 Übung zum »**Du**«

S. 30–31 Übung zum »**Wir**«

Ich spreche über mich
und begegne dir mit
Respekt.



Wir erleben immer wieder, wie schwierig es ist, Konflikte auszutragen, ohne einander zu beeinträchtigen oder zu verletzen. **Es kommt nämlich nicht nur darauf an, was wir meinen, sondern vor allem, was wir sagen.**

Die »**Gewaltfreie Kommunikation**« ist eine Hilfe und eine Anleitung, um in schwierigen Situationen fair und einfühlsam zu bleiben. Sie wird auch »Einfühlsame Kommunikation«, »Herzenssprache« oder »Giraffensprache« genannt – Letzteres, weil die Giraffe das Landsäugetier mit dem größten Herzen ist.

Die meisten Menschen sind es gewohnt, die Ursache für ihre Gefühle im Verhalten anderer zu suchen: »Ich bin ..., weil du ...«. In der Gewaltfreien Kommunikation spreche ich hingegen über mich selbst.

So funktioniert's:

Denken Sie
an einen
Konflikt, den Sie
in letzter
Zeit hatten.

- ① Was nehme ich wahr?
- ② Wie fühle ich mich?
- ③ Was brauche ich, um glücklich zu sein?
- ④ Was kannst du für mich tun?

Sprechen Sie
etwas, was Ihnen am
Herzen liegt, mithilfe
dieser vier Schritte
an. Beachten Sie die
Reihenfolge!

Wenn ich ...

①

... sehe, dann fühle ich ...

②

... weil ich ...

③

... brauche. Deshalb möchte ich jetzt gerne ...

④

Nehmen Sie die
Wortlisten der
nächsten beiden
Seiten zu Hilfe.

Wie fühle ich mich?

Ich bin ruhig, erleichtert, fröhlich, unbeschwert, zufrieden, in Hochstimmung, froh, neugierig, geborgen, friedlich, aufgeregt, erfreut, achtsam, gelöst, entspannt, begeistert, glücklich, fasziniert, gelassen, schwungvoll, entzückt, erwartungsvoll, unbekümmert, ausgeglichen, hoffnungsvoll, heiter, ermutigt, sorglos, konzentriert, befreit, strahlend, angeregt, erleichtert, locker, lebendig, freudig gefesselt, vertrauensvoll, unternehmungslustig, einfallsreich, zuversichtlich, still, leidenschaftlich, belustigt, dankbar, mild, munter, selig, gespannt, locker, entrückt, energisch, entzückt, begierig, frei, verzaubert, aktiv, extatisch, eifrig, sanft, überwältigt, ausgelassen, entlastet, gefasst, belebt, frohlockend, engagiert, klar, gesammelt, leichtsinnig, euphorisch, einsichtig, selbstsicher, lustig, erstaunt, kraftstrotzend, wonnig, gebannt, überschwänglich, vergnügt, inspiriert, engagiert, überglücklich, aufmerksam, offen, freundlich, mutig, gut gelaunt, frei, liebevoll, berauscht, frohgemut, erwartungsvoll, zärtlich, enthusiastisch, amüsiert, erstaunt, berührt, energiegeladen, wunderbar, motiviert, entschlossen, götig, erfrischt, optimistisch, hingebungsvoll, wach, empfindsam, stark, feinfühlig, gesund, beschwingt, flexibel, gerührt, sensibel, satt, spontan, wertschätzend, verletztlich, verliebt, tiefsinnig, mitfühlend, einfühlsam, traurig, energielos, ärgerlich, bedrückt, mutlos,

böse, deprimiert, unentschlossen, entrüstet, entmutigt, unbeweglich, blockiert, frustriert, unglücklich, zögerlich, verschlossen, grantig, pessimistisch, lustlos, stur, niedergeschlagen, gereizt, bekümmert, verdrießlich, starrköpfig, übel, gehässig, betrübt, verzagt, im Widerstand, krank, mürrisch, trübsinnig, lasch, unbeweglich, ungehalten, enttäuscht, entmutigt, unbeugsam, widerwillig, verbittert, träge, aufgebracht, hoffnungslos, gleichgültig, erstarrt, empört, todtraurig, passiv, gehemmt, angeekelt, grimmig, apathisch, gelähmt, angewidert, erbost, kleinmütig, feindselig, kraftlos, streitsüchtig, ängstlich, erschöpft, sauer, furchtsam, kaputt, verstimmt, verängstigt, geschafft, verwirrt, angriffslustig, erschreckt, ausgelaugt, irritiert, verletzt, zornig, bange, unschlüssig, wütend, alarmiert, schlapp, konfus, entsetzt, argwöhnisch, gelangweilt, sprachlos, verärgert, besorgt, bestürzt, panisch, leer, zerrissen, vorsichtig, müde, misstrauisch, hilflos, beunruhigt, ungeduldig, unbeholfen, verwundert, entsetzt, hoffnungslos, unbeweglich, erschrocken, furchtsam, verzweifelt, ausgeliefert, erstaunt, bekloffen, perplex, kleinmütig, bestürzt, schuldig, durcheinander, verdutzt, reumütig, verblüfft, peinlich berührt, erschüttert, unsicher, verlegen, überwältigt und vieles mehr.

Was brauche ich, um glücklich zu sein?

Ich brauche Nähe, Kontakt, Mitgefühl, Lebendigkeit, Selbstwert, Schutz, Geborgenheit, Sicherheit, Offenheit, Herzlichkeit, Wärme, Anerkennung, Fröhlichkeit, Aufrichtigkeit, Ehrlichkeit, Hoffnung, Mut, Einfachheit, Zuversicht, Verständnis, Bildung, Wertschätzung, Vertrauen, Ausgeglichenheit, Gelassenheit, Geduld, Unterstützung, Stärke, Akzeptanz, Achtung, Respekt, Kompetenz, Klarheit, Orientierung, Ausdauer, Flexibilität, Beständigkeit, Aktivität, Effektivität, Individualität, Vollständigkeit, Authentizität, Integrität, Intimität, Selbstbestimmung, Selbstverantwortung, Lebensfreude, Humor, Abenteuer, Leichtigkeit, Bereitschaft, Gemeinschaft, Zusammenarbeit, Kommunikation, Zugehörigkeit, Toleranz, Verbundenheit, Austausch, Gemein-

schaftssinn, Verschiedenartigkeit, Konfliktfähigkeit, Rücksichtnahme, Anteilnahme, Verlässlichkeit, Aufmerksamkeit, Menschlichkeit, Gerechtigkeit, Autonomie, Freiheit, Fairness, Solidarität, Einflussnahme, Macht, Wachstum, Prestige, Harmonie, Inspiration, Sinnhaftigkeit, Begeisterung, Kreativität, Lebenslust, Genuss, Sinnesfreude, Normen, Werte, Achtsamkeit, Erholung, Anregung, Entfaltung, Entspannung, Dankbarkeit, Ausgewogenheit, Ruhe, Integrität, Loyalität, Struktur, Verantwortung, Tiefe, Sinn, Spaß, Sorgfalt, Ordnung, Verbindlichkeit, Würdigung, Entwicklung, Zugehörigkeit, Wahrhaftigkeit, Bewunderung, Bestätigung, Hilfsbereitschaft, Wohlwollen, Vertrautheit, Aufgeschlossenheit und noch vieles mehr.

Ich versuche, dich zu verstehen.



Wir alle wollen verstanden werden.

Wenn man die Möglichkeit hat, die eigene Sicht der Dinge zu schildern, wächst das gegenseitige Vertrauen.

Machen Sie
sich Gedanken
über Ihr
Gegenüber.

Ich glaube, du fühlst dich so:

Um glücklich zu sein, brauchst du wahrscheinlich:

Was mir nicht klar ist und ich dich fragen möchte:

Was ich bereit bin, für dich zu tun:

Wie verhalte ich mich in Konfliktsituationen? Und wie ist das bei meinem Gegenüber? Wenn unterschiedliche Konflikttypen aufeinanderstoßen, passiert es leicht, dass sich jemand unverstanden fühlt.

»Ich spreche Konflikte direkt an und versuche, sie durch Diskussion zu lösen.«



extrovertiert

»Zuerst möchte ich überlegen, was ich will. Dann spreche ich den Konflikt an.«

introvertiert

»Mir ist wichtig, dass alle die Fakten im Auge behalten und bei der Sache bleiben.«



konkret

»Ich schaue auf die Gesamtsituation, auf die Motive und Hintergründe.«

intuitiv

»Jeder soll seinen Standpunkt äußern, und dann untersucht man, wer »recht hat.«



analytisch

»Besonders wichtig sind mir die Gedanken, Gefühle und Bedürfnisse aller Beteiligten.«

emotional

»Ich will möglichst schnell zu Entscheidungen kommen und halte an ihnen fest.«



strukturiert

»Ich kann mich schwer entscheiden und mag es, wenn mehrere Optionen offen sind.«

offen

Wie versuchen Sie, Konflikte zu lösen, wie tut es Ihr Gegenüber? Worauf können Sie sich einigen?

Wir nehmen Rücksicht
aufeinander und
finden eine Lösung.



Unser Streitkultur-Pakt

Vertrag zwischen

_____ und _____

am _____

_____ legt Wert darauf, dass

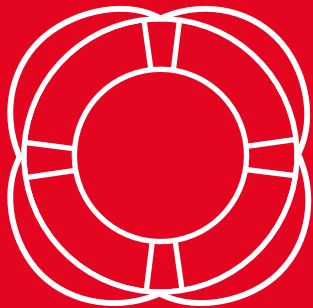
_____ ist wichtig, dass

Wir vereinbaren, dass wir

- unseren Streit unterbrechen, sobald wir Wut spüren.
- gemeinsam eine Liste mit Lösungsvorschlägen machen.
- _____ fragen, wenn wir nicht weiterkommen.

Stellen Sie
gemeinsam mit
Ihrem Gegenüber
Ihre eigenen
Streitregeln auf.

Wer kann uns noch helfen? Nachbarschaftskonflikte gemeinsam mit wohnpartner lösen.



Manchmal erreicht man in einem Konflikt einen **Punkt, an dem man nicht mehr weiterkommt**. Zunächst können neutrale Personen, FreundInnen oder Familienangehörige vermitteln. Ist der Konflikt weiter fortgeschritten, braucht es geschulte MediatorInnen, die aus der Sackgasse helfen.

wohnpartner – Gemeinsam für eine gute Nachbarschaft

wohnpartner bietet professionelle Bearbeitung von Konflikten im Wohnumfeld der Wiener Gemeindebauten an. Ziel ist es, BewohnerInnen dabei zu unterstützen, ihre Konflikte eigenständig zu lösen.

Kontaktieren
Sie uns!

Konflikten mit Offenheit zu begegnen, lässt Neues entstehen!

Aus gut gelösten Nachbarschaftskonflikten können »EnergiepartnerInnen«, »Willkommen-Nachbar-Buddies«, BewohnerInnen-Zentren, Kochabende, Bastelabende, »BücherKABINEN«, nachbarschaftliche Schachpartien, Tauschbörsen, »Verborgene Talente«, Nachbarschaftshilfen, Gärten, Quizrunden, Schulungen, Schmuck-Workshops, Fußballtrainings, Gymnastikunterricht, Tanzstunden, Grätzeltreffen, Handarbeits-Workshops, mobile Beete, »KunstgastgeberInnen«, Sportaktivitäten, Gemeinschaftsgärten, Hausgemeinschaften, Spielerunden, Gemeinschaftsräume, Kinderbetreuungen, Deutschunterricht, Hochbeete, Ausflüge, Hoffeste, Chorproben, Perspektiven, Initiativen, Feste und vieles mehr entstehen.

So erreichen Sie Ihr wohnpartner-Team

wohnpartner-Team 1_2_8_9_20

1200 Wien, Pappenheimgasse 31

Telefon: 01/24503-20080

E-Mail: lokal20@wohnpartner-wien.at

wohnpartner-Team 3_4_11

1110 Wien, Albin-Hirsch-Platz 1/2/R2

Telefon: 01/24503-11080

E-Mail: lokal11@wohnpartner-wien.at

wohnpartner-Team 5_6_7_12

1120 Wien, Schönbrunner Straße 259

Telefon: 01/24503-12080

E-Mail: lokal12@wohnpartner-wien.at

wohnpartner-Team 10

1100 Wien, Triester Straße 52 – 54/12/r1

Telefon: 01/24503-10080

E-Mail: lokal10@wohnpartner-wien.at

wohnpartner-Team 13_23

1230 Wien, Erlaaer Straße 3 – 9

Telefon: 01/24503-23080

E-Mail: lokal23@wohnpartner-wien.at

wohnpartner-Team 14_15_16

1150 Wien, Kriemhildplatz 6

Telefon: 01/24503-15080

E-Mail: lokal15@wohnpartner-wien.at

wohnpartner-Team 17_18_19

1180 Wien, Währinger Straße 188

Telefon: 01/24503-18080

E-Mail: lokal18@wohnpartner-wien.at

wohnpartner-Team 21

1210 Wien, Brünner Straße 26 – 32/1/r1

Telefon: 01/24503-21080

E-Mail: lokal21@wohnpartner-wien.at

wohnpartner-Team 22

1220 Wien, Viktor-Kaplan-Straße 11

Telefon: 01/24503-22080

E-Mail: lokal22@wohnpartner-wien.at

wohnpartner**Guglgasse 7 – 9, 1030 Wien****Telefon: 01/24503-25960****E-Mail: office@wohnpartner-wien.at****www.wohnpartner-wien.at****Sie erreichen unsere wohnpartner-Teams
telefonisch und via E-Mail von Montag bis
Freitag zwischen 9.00 und 18.00 Uhr.**Gerne stehen wir Ihnen auch persönlich zur
Verfügung – vereinbaren Sie dazu einfach einen
Termin mit uns!

»Das kleine 1x1 der guten Nachbarschaft«
wurde anlässlich der Veröffentlichung des
4. Bandes der wohnpartner Bibliothek mit
dem Titel »Zuhören – Stärken – Vermitteln«
herausgegeben.

Quellen

S. 10 – 13: Konflikteskalation nach Friedrich Glasl

S. 18 – 21: Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B.
RosenbergS. 28 – 29: Myers-Briggs-Typenindikator (MBTI®)
nach Isabel Myers und Katharine Briggs**Impressum**Herausgeber: Wohnservice Wien Ges.m.b.H.,
Bereich: wohnpartner – Gemeinsam für eine gute
Nachbarschaft; Guglgasse 7 – 9, 1030 Wien

Konzept und Text: zunder zwei

Grafik: Extraplan

Stand: Oktober 2018

Gedruckt auf ökologischem Druckpapier aus
der Mustermappe von »ÖkoKauf Wien« nach der
Richtlinie „Druckerzeugnisse“ des Österreichischen
Umweltzeichens



»Manchmal stoßen unterschiedliche Meinungen aufeinander und es kommt – auch in der besten Nachbarschaft – zu Unstimmigkeiten. Um diese rasch auszuräumen, und das gute Miteinander wieder herzustellen, hilft dieser praktische Leitfaden von wohnpartner. Sie finden darin viele Tipps, die Sie beim Austragen von Meinungsverschiedenheiten mit dem Ziel der Lösung unterstützen sollen.«



Kathrin Gaál, Frauen- und Wohnbaustadträtin

Die schnelle Hilfe:

Konflikte nutzen S.2 – 15

Konflikte üben S.16 – 31

Konflikte gemeinsam lösen S.32 – 38