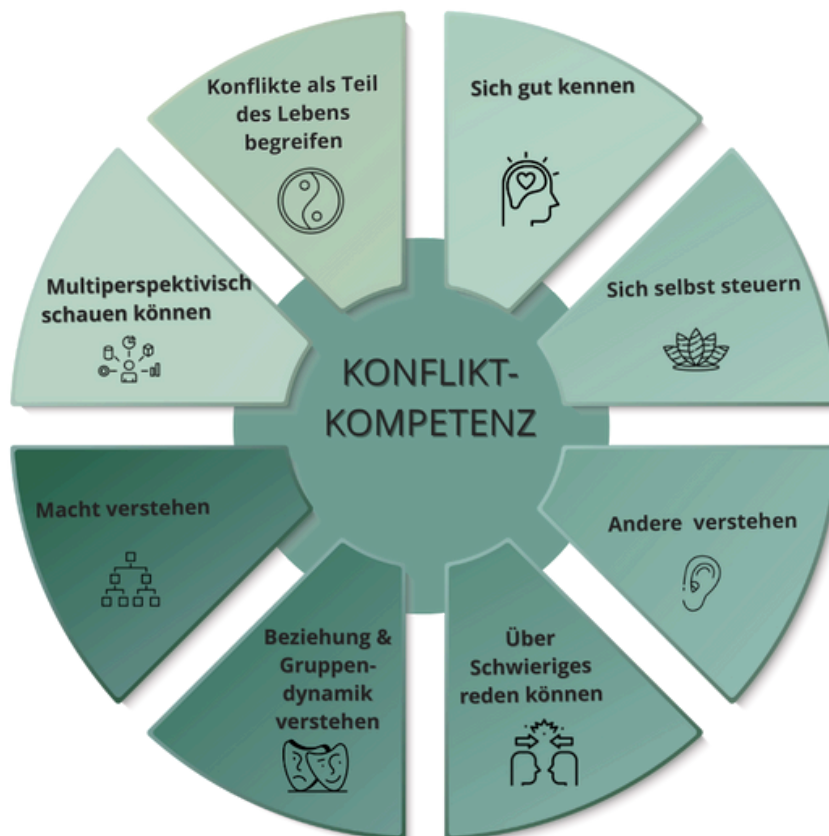


KERSTIN PLETZER

FÄHIGKEITEN,  
DIE DU FÜR  
KONFLIKTLÖSUNGEN  
BRAUCHST

HIGH LEVEL OVERVIEW  
BAUSTEINE KONFLIKTKOMPETENZ &  
KONFLIKTPSYCHOLOGIE

# BAUSTEINE KONFLIKTFÄHIGKEIT



1

Konfliktfähigkeit oder Konfliktkompetenz bedeuten, auch in schwierigen Situationen konstruktiv fühlen, denken und handeln zu können.

Sie umfassen zugleich die Fähigkeit, Spannungen zu regulieren und zu akzeptieren, dass tragfähige Lösungen oft Zeit und Raum brauchen.

# KONFLIKTKOMPETENZ

## **Sich gut kennen**

Sich selbst gut zu kennen heißt, zu verstehen, wie ich in Konflikten gestrickt bin. Welche Strategien wende ich an, wenn es eng wird – gehe ich auf Angriff, ziehe ich mich zurück, oder versuche ich, es allen recht zu machen?

Unsere Geschichte mit Konflikten ist dabei nie neutral: Familiäre Prägungen, kulturelle Hintergründe und alte Erfahrungen wirken in jedem neuen Streit mit. Oft sind es dieselben Stellen, an denen wir innerlich anspringen, dieselben „roten Knöpfe“, die uns schneller in Aufruhr bringen als uns lieb ist.

Wer diese Mechanismen durchschaut, hat die Chance, im entscheidenden Moment nicht sofort zu reagieren, sondern das eigene Muster zu erkennen. Genauso wichtig ist das Bewusstsein für die eigenen Werte und Überzeugungen, denn sie sind der Kompass, an dem wir unser Handeln ausrichten. Sich selbst kennen heißt deshalb nicht, fertig zu sein, sondern bereit zu sein, sich immer wieder neu zu entdecken – gerade dann, wenn es schwierig wird.

## **Sich selbst steuern**

Konflikte bringen uns fast immer in Bewegung – körperlich, emotional, gedanklich. Plötzlich ist der Puls hoch, der Atem geht schneller, wir sind auf Angriff, Flucht oder Erstarrung programmiert.

Genau hier beginnt die Kunst der Selbststeuerung: zu merken, was gerade geschieht, und nicht blind dem inneren Autopiloten zu folgen. Innehalten, den Atem spüren, sich selbst innerlich einen Moment zur Seite treten – das schafft Raum zwischen Reiz und Reaktion.

In diesem kleinen Raum liegt die Freiheit, nicht ausgeliefert zu sein, sondern zu wählen. Methoden zur Selbstregulation – ob bewusstes Atmen, sich erden, die Aufmerksamkeit verlagern – helfen, wieder Zugang zur eigenen Klarheit zu finden.

Sich selbst zu steuern bedeutet nicht, keine Gefühle zu haben, sondern mit ihnen so umzugehen, dass wir handlungsfähig bleiben.

### **Andere verstehen**

Konflikte drehen sich selten nur um das, was gesagt wird, sondern viel häufiger um das, was dahinter liegt. Wer wirklich zuhört, hört nicht nur die Worte, sondern achtet auf Tonfall, Körpersprache und das, was unausgesprochen mitschwingt.

Gefühle haben hier eine zentrale Rolle: sie entstehen nicht zufällig, sondern zeigen an, was jemandem wichtig ist. Wut, Angst oder Traurigkeit sind keine Störungen, sondern Signale, die uns etwas mitteilen wollen. Andere besser zu verstehen heißt, diese Signale wahrzunehmen und den Mut zu haben, auch nachzufragen, wenn etwas unklar bleibt.

Es bedeutet, die Perspektive zu wechseln und sich für einen Moment in die Lage des anderen hineinzusetzen, ohne die eigene Position aufzugeben. Empathie heißt nicht, mit allem einverstanden zu sein, sondern die Welt des anderen so ernst zu nehmen wie die eigene.

### **Über Schwieriges reden können**

Über Schwieriges zu reden erfordert Mut, Klarheit und Standfestigkeit. Es geht darum, Worte für das zu finden, was eigentlich lieber verschwiegen würde – und dabei weder sich selbst noch den anderen zu verlieren.

Wer Konflikte anspricht, betritt ein Feld voller Spannungen: Nähe und Distanz, Offenheit und Abgrenzung, Ehrlichkeit und Rücksicht müssen immer wieder neu austariert werden. Wichtig ist, präsent zu bleiben, auch wenn die Situation emotional wird, und Dissens auszuhalten, ohne ihn vorschnell mit einem schnellen Kompromiss zuzudecken.

Manchmal bedeutet das auch, ein Gespräch zu beenden, ohne dass eine Lösung gefunden ist – verbunden mit dem Signal, im Kontakt zu bleiben. Über Schwieriges reden heißt, die eigene Position klar zu vertreten und gleichzeitig Raum für die Sichtweise des anderen zu lassen. Wer das kann, legt die Grundlage für echte Verständigung statt für bloße Fassade.

## Beziehung und Gruppendynamik verstehen

Konflikte entstehen nie isoliert, sondern immer in Beziehungen und in den Mustern, die sich dort entwickeln. Oft geraten wir in Kreisläufe, in denen ein Wort das nächste provoziert und sich die Spannung Schritt für Schritt hochschaukelt. Solche Teufelskreise zu erkennen, ist entscheidend, um sie durchbrechen zu können.

In Gruppen gibt es typische Dynamiken: manche übernehmen Führungsrollen, andere halten sich zurück, wieder andere geraten in die Rolle des Sündenbocks. Konflikte lassen sich dann nicht mehr allein aus den einzelnen Personen erklären, sondern nur im Blick auf das ganze Geflecht.

Dazu kommt, dass wir uns ständig gegenseitig beeinflussen, über Körpersprache, Stimmung, unbewusste Signale. Spiegelneuronen sorgen dafür, dass wir die Gefühle anderer aufnehmen, manchmal ohne es zu wollen. Beziehung und Gruppendynamik zu verstehen heißt, diese Zusammenhänge zu sehen und sie in die Klärung einzubeziehen.

## Macht verstehen

Macht ist ein fester Bestandteil jeder Beziehung – mal offen sichtbar, mal subtil im Hintergrund.

Es gibt formale Macht, die sich aus einer Position oder Funktion ergibt, und informelle Macht, die aus Erfahrung, Wissen oder besonderen Privilegien erwächst.

Immer bedeutet Macht auch, dass auf der anderen Seite Abhängigkeiten entstehen. Beziehungen sind deshalb selten völlig symmetrisch, und das zeigt sich besonders in Konflikten. Wer über Macht verfügt, hat in der Kommunikation andere Möglichkeiten als derjenige, der abhängig ist – er kann Themen setzen, Grenzen ziehen oder Gespräche beenden.

Daraus erwächst zugleich eine besondere Verantwortung: Führungskräfte, Eltern, Autoritätspersonen prägen entscheidend, ob Konflikte offen angesprochen oder verschwiegen werden. Oft braucht es gerade die Person mit Macht, um einen Raum für Lösungen zu eröffnen – vorausgesetzt, sie ist bereit, ihre Rolle bewusst zu reflektieren.

### **Multiperspektivisch schauen können**

Multiperspektivisch schauen heißt, eine Situation nicht nur aus dem eigenen Blickwinkel zu sehen, sondern sie aus verschiedenen Richtungen zu betrachten. Es bedeutet, sich in andere hineinzusetzen, ihre Sichtweisen nachzuvollziehen und auch die Gefühle mitzudenken, die damit verbunden sind. Und es bedeutet, sich auch einmal mit dem Gegenteil des eigenen Denkens zu beschäftigen.

Diese geistige Beweglichkeit eröffnet nicht nur mehr Verständnis, sondern auch neue, manchmal ungewohnte Lösungswege.

Multiperspektivität fördert Ambiguitätstoleranz: die Fähigkeit, Widersprüche und Spannungen auszuhalten, ohne vorschnell eine eindeutige Antwort zu erzwingen.

In Konflikten ist das eine Schlüsselkompetenz: nicht sofort entscheiden zu müssen, wer recht hat, sondern erst einmal die Komplexität zu erfassen.

Wer verschiedene Perspektiven nebeneinander stehen lassen kann, schafft Raum für Entwicklung. Multiperspektivität heißt damit nicht Beliebigkeit, sondern die Bereitschaft, Vielfalt als Ressource zu nutzen.

### **Konflikte als Teil des Lebens begreifen**

Konflikte sind kein Fehler oder Ausrutscher, sondern ein natürlicher Teil des Lebens. Sie entstehen aus den Polaritäten, zwischen denen wir uns ständig bewegen: Nähe und Distanz, Sicherheit und Freiheit, Individuum und Gemeinschaft. In diesen Spannungsfeldern kommt es unvermeidlich zu Reibungen – und genau darin liegt ihr Sinn.

Konflikte zeigen, dass etwas nicht mehr passt und neu austariert werden will. Sie sind Motor für Wachstum, weil sie uns herausfordern, Muster zu hinterfragen und Neues zu gestalten. Wer Konflikte nicht nur als Bedrohung, sondern als Chance sieht, gewinnt eine andere Haltung: weniger Angst,

*Wir brauchen uns nicht weiter vor Auseinandersetzungen, Konflikten und Problemen mit uns selbst und anderen fürchten, denn sogar Sterne knallen manchmal aufeinander und es entstehen neue Welten. Heute weiß ich, das ist das Leben!“ - Charlie Chaplin*

# Copyright

## URHEBERRECHTSHINWEIS

© Copyright 2025 – Kerstin Pletzer

Alle Inhalte dieses workbooks insbesondere Texte, Fotografien und Grafiken, sind urheberrechtlich geschützt.

Das Urheberrecht liegt, soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, bei Kerstin Pletzer

Die - auch auszugsweise - Verwendung der Inhalte dieses workbooks kann nur nach meiner vorherigen schriftlichen Zustimmung erfolgen.

Einige Rechte, einschließlich der Vervielfältigung, Veröffentlichung, Bearbeitung und Übersetzung bleiben vorbehalten.

## HAFTUNGSHINWEIS

Ich weise darauf hin, dass derjenige, der gegen das Urheberrecht verstößt indem er z.B. Bilder oder Texte unerlaubt kopiert, sich gem. §§ 106 UrhG strafbar macht und zudem gem. §§ 97 UrhG kostenpflichtig abgemahnt wird und Schadensersatz leisten muss.

*Kerstin Pletzer*