

## Nächstenliebe verlangt Klarheit – Auseinandersetzung wagen und im Gespräch bleiben

- In Ihrer Einrichtung wird seit einiger Zeit heftig diskutiert?
- Sie fühlen sich manchmal sprachlos und würden gern in der Auseinandersetzung mit Ihren KollegInnen, BewohnerInnen, PatientInnen oder KlientInnen angemessen reagieren?
- Sie möchten nicht, dass in Ihrer diakonischen Einrichtung Parolen geschwungen und Vorurteile bedient werden?
- Sie wünschen sich eine offene und auf gegenseitiger Achtung beruhende Atmosphäre unter ihren Mitarbeitenden und KlientInnen?

Hier sind Anregungen zusammengefasst, die Ihnen dabei helfen sollen, die Auseinandersetzung mit Ihren KollegInnen und/oder BewohnerInnen, PatientInnen oder KlientInnen zu suchen und im Gespräch zu bleiben.



### Voraussetzungen klären

#### Empathie, Wertschätzung, Authentizität

Nur wenn wir uns als Person angenommen und verstanden fühlen, wenn wir auch glauben, dass uns unser Gegenüber authentisch und nicht manipulativ begegnet, sind wir in der Lage, neue Gedanken oder Kritik an uns zuzulassen.

#### Selbstreflexion

Bei einem Gespräch oder einer Diskussion sollte man/frau ehrlich seine/ihre Meinung vertreten, aber auch gleichzeitig offen sein für andere oder neue Sichtweisen. Überprüfen Sie, wo Sie selbst stehen. Glauben Sie: Ich gehöre zu den Guten, zu denen mit Durchblick? Setzen Sie Ihren Standpunkt absolut und wollen auf jeden Fall den anderen überzeugen? Sind Sie wirklich bereit, auf den anderen zu hören?

Offenheit für andere Sichtweisen und Perspektiven

Übersteigerung

Inhaltliche Beliebigkeit/ Fähnchen im Wind

**Balance**

Pointiertes Statement/ klare Positionierung

Übersteigerung

selbstgerechter Absolutheitsanspruch

### Auseinandersetzung wagen

Viele scheuen sich in die Auseinandersetzung mit anderen zu gehen, weil sie sich nicht kompetent genug fühlen oder Angst davor haben, dass ihnen die Argumente ausgehen.

1. Sie können davon ausgehen, dass Ihr Gegenüber auch nicht alle Details kennt. Wahrscheinlich ist er/sie einfach nur überzeugender in seinem/ihrer Auftreten.
2. Sie werden nie allein mit Zahlen und Fakten überzeugen können, erst recht nicht Menschen, die Stammtischparolen verbreiten. Stammtischparolen sind nur Mittel zum Zweck – das heißt sie sind austauschbar.

#### Stammtischparolen

- sind pauschal, stark vereinfachend, schwarz/weiß, zugespitzt, vorurteilbehaftet
- vereinfachen das Leben
- strukturieren die komplizierte Welt
- geben vermeintliche Sicherheit
- haben in der Gruppe die Tendenz, andere, fremde Gruppen abzuwerten

### Kommunikationszusammenhänge beachten

**Man kann nicht nicht kommunizieren!** Auch wenn Sie einen Spruch unkommentiert lassen, haben Sie eine Botschaft gesendet – entweder, dass Sie keine Meinung dazu zu haben oder, dass Sie der gleichen Meinung sind!

Wenn Menschen sich bedroht fühlen, ergreifen sie die Flucht oder reagieren aggressiv. Widerspruch wird oft als Bedrohung empfunden. Menschen schalten in den **Grizzlymodus**.

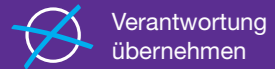
Wer im **Grizzlymodus** steckt, „beißt nur noch um sich“. Das aggressive Festhalten an der eigenen Position gilt dann nicht nur der inhaltlichen Verteidigung, sondern dem Schutz der eigenen Person. Versuchen Sie das Gesprächsklima positiv zu beeinflussen, indem sie freundlich bleiben, auch wenn Ihr Gegenüber ausfällig wird.

Kommunikation ist weit weniger eindeutig als wir im Alltag glauben. **Missverständnisse sind der Normalfall!** Sind Sie sich nicht sicher, was der/die andere tatsächlich meint, sollten Sie im Zweifel immer nachfragen. „Habe ich richtig verstanden, dass...“

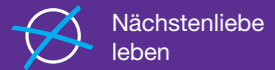
- Achten Sie auf Ihre Körpersprache und Ihren Gesichtsausdruck. Die Hälfte unserer Kommunikation ist nonverbal.
- Suchen Sie sich im Gespräch Verbündete. Sprechen Sie diejenigen in der Runde an, die noch nichts gesagt haben.
- Belehren Sie den/die andere/n nicht und kanzeln Sie den/die andere/n nicht ab.
- Fordern Sie ihr Gegenüber auf, beim Thema zu bleiben, wenn er/sie die nächste Stammtischweisheit bringt.
- Stimmen Sie zu, wo der/die andere tatsächlich Recht hat. Das ist keine Schwäche, sondern Stärke und eröffnet auch Ihrem Gegenüber die Möglichkeit, selbst einzulenken.



Courage zeigen



Verantwortung übernehmen



Nächstenliebe leben



Diakonie Hessen - Diakonisches Werk  
in Hessen und Nassau und Kurhessen-Waldeck e.V.  
Ederstraße 12 · 60486 Frankfurt  
Telefon: 069 7947-0, E-Mail: kontakt@diakonie-hessen.de  
www.diakonie-hessen.de



Zusammenhalt durch Teilhabe

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

## Argumentationshilfen

### Informationsquelle erfragen

„Woher weißt du das?“ Bringt Ihr Gegenüber Informationen vom „Hörensagen“, dann fordern Sie belegbare Fakten. Face-book, Twitter & Co sind keine seriösen Informationsquellen!

Auch das Anführen eines Beispiels ist nicht überzeugend, denn ein einzelnes Beispiel kann und darf man nicht verallgemeinern. Beweisen Sie dies, indem Sie ein Beispiel aus einem völlig anderen Bereich anführen und es ebenfalls verallgemeinern.

### Präzisierungsfragen stellen

„Die Politiker sind doch alle total unfähig!“

„Welche Fähigkeiten müsste ein Politiker denn haben?“

„Die Asylbewerber sind echt unverschämt!“

„Was genau findest du denn unverschämt?“

### Wechselwirkungen herstellen

„Die Ausländer wollen sich ja gar nicht bei uns integrieren!“

„Könntest Du dir vorstellen, eine moslemische Familie mal zu Dir nach Hause zum Essen einzuladen?“

### Konsequenzen ansprechen

„In der Politik wird ja nur gestritten!“

„Was wäre eigentlich, wenn es in unserer Demokratie keinen Meinungsstreit mehr gäbe?“

### Relativieren und differenzieren

Es gibt nicht den Ausländer, nicht die eine Wahrheit oder nicht die funktionierende Lösung. Relativieren Sie pauschale Aussagen, zeigen Sie die Vielschichtigkeit von Sachverhalten auf und regen Sie andere, alternative Sichtweisen auf ein Problem an.

### Gemeinsame Werte finden

**Alle Menschen haben Werte** und Normen, die Maßstab für ihr Denken und Handeln sind. Auch wenn man/frau unterschiedliche politische Auffassungen vertritt, geht man/frau vielleicht von gleichen oder ähnlichen Wertvorstellungen aus. Das Abstellen auf gemeinsam geteilte Werte kann Brücken bauen.

„Ich teile zwar nicht deine politischen Überzeugungen, aber ich finde es wichtig, dass du deine Meinung sagen kannst.“

### HARVARD-Konzept anwenden

Der Kerngedanke des Konzeptes aus der Verhandlungsführung ist: **Sei weich zu dem Menschen und hart in der Sache.**

Interessieren Sie sich ehrlich für den/die andere/n und lassen Sie sich auf ihn/sie ein. Fordern Sie aber gleichzeitig einen sachlichen Meinungs austausch, dass Sie und andere sich verständlich machen können, dass alle ausreden dürfen und nicht angeschrien werden.

## Manchmal muss man eine Grenze ziehen.

Über menschenverachtende oder rassistische Äußerungen darf man/frau nicht hinweggehen, erst recht nicht in einer diakonischen Einrichtung.

Fragen Sie noch einmal nach, ob sie Ihr Gegenüber auch nicht missverstanden haben:

„Habe ich richtig verstanden, Du meinst...?“

Sollte Ihr Gegenüber auf seiner/ihrer Aussage beharren oder seine/ihre Position sogar noch unterstreichen ist es Zeit, eine Grenze zu ziehen:

„Diese Äußerung ist menschenverachtend und rassistisch. Das lehne ich entschieden ab. Für mich ist das Gespräch beendet.“

Sind Sie EinrichtungsleiterIn, ist es wichtig darüber hinaus deutlich zu machen, dass Sie solche Äußerungen in Ihrer Einrichtung nicht dulden. Suchen Sie sich Rat, wenn Sie sich hinsichtlich arbeitsrechtlicher Schritte unsicher sind.

Diakonie   
Hessen

**Nächstenliebe verlangt Klarheit –**  
Auseinandersetzung wagen und im Gespräch bleiben

