SERIE: HALTUNG & SELBSTREGULATION · PDF 5

Klar kommunizieren.
Sprache in Konflikten.

Wie Sprache in schwierigen Gesprächen Verbindung schafft statt Eskalation.

Matteo Lencioni · Pädagoge, Systemischer Berater, Psychologe · 20 Jahre Einrichtungsarbeit · Kinder- und Jugendhilfe Bayern

In Konflikten eskaliert selten der Inhalt. Es eskalieren Ton, Haltung und die Botschaft hinter den Worten. Wer in schwierigen Gesprächen klar und wertschätzend bleibt, deeskaliert – nicht durch Technik allein, sondern durch die Verbindung von Haltung und Sprache.

> ***"Worte können verletzen oder verbinden. In Konflikten entscheidet nicht was wir sagen, sondern woraus wir sprechen."***

Fünf Prinzipien klarer Kommunikation

1	**Ich-Botschaften statt Du-Vorwürfe** Statt 'Du hörst nie zu' → 'Ich fühle mich übergangen, wenn ich nicht gehört werde.' Ich-Botschaften drücken Bedürfnisse aus, ohne anzugreifen.
2	**Klar und knapp statt belehrend** In Stressmomenten ist weniger mehr. Statt langer Erklärungen: ein klarer Satz mit Haltung. 'Ich möchte das Gespräch auf Augenhöhe führen.'
3	**Pause statt Eskalation** Erkenne den Punkt, an dem Kommunikation nicht mehr möglich ist. Statt 'Jetzt reicht's!' → 'Ich brauche kurz Zeit, um wieder klar denken zu können.'
4	**Kindliche Sprache deuten** Hinter 'Lass mich in Ruhe!' steckt oft 'Ich bin überfordert.' Erkenne das Bedürfnis hinter dem Verhalten und antworte darauf.
5	**Haltung schlägt Technik** Keine Methode wirkt, wenn die innere Haltung nicht stimmt. Sprich aus der Verbindung – nicht aus dem Machtgefühl.

Konkrete Umformulierungen

Eskalierend	Verbindend
– Du hörst nie zu!	– Ich fühle mich nicht gehört.
– Jetzt reicht's!	– Ich brauche kurz eine Pause.
– Reiß dich zusammen!	– Ich sehe, dass es dir schwerfällt.
– Wenn du so weitermachst...	– Lass uns einen Weg finden.
– Das ist doch kein Grund!	– Erzähl mir, was los ist.

> ***"Sprache kann Brücken bauen – gerade dann, wenn es schwer ist."***

Reflexionsfragen

1. Welcher der fünf Punkte fällt dir in Konflikten am schwersten?

_____

2. Welche eskalierende Formulierung benutzt du selbst, ohne es zu wollen?

_____

3. Woran erkennst du den Punkt, an dem du besser eine Pause machen solltest?

_____

Fachberatung & Begleitung

→ Einzelberatung und Coaching für Fachkräfte und Eltern.

→ Systemische Fallbegleitung und Supervision.

→ 20 Jahre Einrichtungspraxis – konkret, klar, anwendbar.

→ Anfragen: www.matteo-lencioni-beratung.de