

# Warum ist der so? Warum macht die das?

Dein Gegenüber besser verstehen und  
angemessen reagieren

Du willst in typischen und richtig doofen Situationen in der Familie  
gelassener bleiben? Schneller zur Lösung eines Konflikts kommen?

**Dein Spickzettel für mehr Verständnis  
und weniger Knatsch in der Familie**



# Du magst keinen Streit – schon gar nicht in der eigenen Familie? Verständlich!

So geht es mir auch.

Kommunikationstrainerin war ich lange, bevor ich Mutter wurde, das Verhandeln von Interessen ist also mein täglich Brot. Konfliktmanagement? Kann ich im Schlaf – dachte ich!

Als Mama habe ich dann die schönen Modelle und Strategien dem härtesten aller Praxis-Tests unterzogen. Was funktioniert auch unter Zeitdruck und mit Übermüdung – mit den Menschen, zu denen ich möglichst lebenslang eine gute Beziehung behalten möchte?

Konflikte mit Kindern oder Partner:in sind eine besondere Herausforderung. Sie halten sich an keine Büro-Zeiten, im Gegenteil. Ob Tag oder Nacht, Alltag oder Wochenende, zu Weihnachten oder im Sommerurlaub, jederzeit kann die Stimmung kippen, scheinbar wegen Kleinigkeiten.

Im Job können wir uns meist besser abgrenzen, Konfliktgespräche terminieren, zur Not das Team wechseln oder sogar kündigen. In der Familie ist das anders, da wünschen wir uns Zusammenhalt, Unterstützung und auch Leichtigkeit, gerade in den schwierigen Zeiten.

Mein Spickzettel hilft dir dabei, nervige Situationen im Familienalltag sofort zu entschärfen und langfristig besser zu lösen.



Für weitere Fragen  
kontaktiere mich gerne:  
[info@judithbehrens.de](mailto:info@judithbehrens.de)

## Die 5 Teile des Spickzettels:

1. Ein paar Tipps vorweg
2. Was du tun kannst, wenn dich ein Konflikt überrascht
3. Was du sagen kannst, wenn du selbst ein Problem ansprechen willst
4. Konkrete Sätze als Blaupause für häufige Konflikte
5. Tipps für den Umgang mit bestimmten Typen, wie sie sicher auch in deiner Familie vorkommen

# 1. So benutzt du den Spickzettel richtig

## Ein paar Tipps vorweg

Die folgenden Strategien sind für Menschen gedacht, die im Miteinander zwar an Grenzen stoßen, sich aber prinzipiell respektieren und unterstützen wollen. Für den Fall, dass die Vertrauensbasis in der Familie nicht mehr intakt ist, empfehle ich professionelle Begleitung.

Alle Tipps betreffen die Kommunikation, es sind keine Ratschläge zur Erziehung. Du kannst die Beispiele mit Kindern, Teenagern oder Erwachsenen umsetzen, solltest deine Worte aber entsprechend anpassen.

Die Satzbausteine sind zum Einstieg und als Anregung zu verstehen. Finde mit der Zeit ruhig eigene Worte, wenn du dich damit wohler fühlst, denn damit wirkst du am glaubwürdigsten. Übung hilft – und an Übe-Situationen ist in Familien ja meist kein Mangel.

Eine hilfreiche Frage zu Beginn eines Konflikts ist:

### **Worum geht es hier eigentlich? Haben wir:**

- unterschiedliche Ziele (die eine will gerade entspannen, der andere noch schnell Ordnung ins Chaos bringen)?
- unterschiedliche Wege zum gleichen Ziel (beide wollen sauberes Geschirr, haben aber unterschiedliche Techniken beim Einräumen der Spülmaschine)?
- unterschiedliche Werte (Detailgenauigkeit trifft auf kreatives Chaos)?

Bei unterschiedlichen Werten hilft es, wenigstens für den Umgang damit eine gemeinsame Basis zu formulieren. Vielleicht teilt ihr beispielsweise die Werte Respekt und Rücksicht? Sich das vor Augen zu führen, erleichtert das Suchen und Finden von Kompromissen.

*Los geht's  
– viel Erfolg!*

## 2. Du wirst von einem Konflikt überrascht:

**1** Dein Gegenüber mauert, weicht aus oder wird laut. Gib ein klares Stopp-Signal und fasse dann kurz in Worte, was du fühlst. Beispielsweise:

**„Moment mal! Ich merke gerade, dass ich richtig sauer werde/losheulen könnte/mich das hier total verunsichert.“**

**2** Ein Gefühl zu erkennen und offen zu benennen, nimmt sofort etwas von seiner destruktiven Wirkung. Als nächstes frage dein Gegenüber:

**„Wie ist das bei dir, was stresst dich gerade?“**

**3** Ganz egal, ob dir die Antwort gefällt oder nicht – stelle erst noch eine weitere Frage. Dein Gegenüber braucht ein Ventil und du wichtige Informationen. Beispielsweise:

**„Ok, habe ich richtig verstanden, dass du ... (setze ein, was du gehört hast) ? Was genau meinst du damit?“**

**4** Je besser du das Problem der anderen Seite verstanden hast, desto gezielter kannst du argumentieren. Falls es noch zu emotional zugeht, finde zuerst eine Sache, die du (ehrlicherweise!) bedauern kannst und sage das auch genau so:

**„Tut mir leid, dass ich dich so verärgert/verletzt/verunsichert habe, das war nicht meine Absicht!“**

**5** Verständnis für die Emotion zu äußern, entspannt die Lage. Das heißt aber noch lange nicht, dass du mit dem Verhalten der oder des anderen auch einverstanden bist. Jetzt ist es Zeit für einen Lösungsvorschlag. Welches Verhalten wünschst du dir vom Gegenüber? Sag es, und zwar ganz konkret:

**„Bitte mach in Zukunft ... /nimm mich einfach in den Arm/lass mich erstmal in Ruhe.“**

**6** Falls dein Gegenüber nicht von sich aus davon spricht, frage unbedingt noch, was es sich von dir wünscht, beispielsweise so:

**„Was kann ich tun, um die Situation zu verbessern?“**

**7** Höre es dir an und unterbrich auf keinen Fall, selbst wenn es dir nicht gefällt. Du kannst immer noch ablehnen oder um etwas Bedenkzeit bitten. Wichtig ist vor allem, die Bereitschaft zu signalisieren, überhaupt zur Lösung beizutragen und nicht die gesamte Verantwortung beim Gegenüber zu sehen.

Wenn ihr euch einig seid, dann vergiss auf keinen Fall das Happy End und finde etwas, für das du dich (ernsthaft!) bedanken kannst:

**„Danke für deine Offenheit/dein Entgegenkommen/dein Verständnis ...“**

### 3. Du willst selbst ein Problem ansprechen:

**1** Falls du dich beispielsweise darüber ärgerst, dass du immer wieder auf die anderen warten musst und ihr zu spät loskommt, ist die Konfliktsituation selbst kein guter Moment zur Klärung. Der Zeitpunkt sollte für dich, aber auch für dein Gegenüber stimmen, daher beginne immer mit der Frage:

**„Ich habe eine Bitte an dich, passt es gerade?“**

**2** Wenn dein Gegenüber verneint, legt gemeinsam einen besseren Zeitpunkt fest. Ob gleich oder später, sprich erst einmal nur von dir, nicht vom Verhalten des anderen. Wie ist die Situation aus deiner Wahrnehmung?

**„Mir fällt auf, dass ich meist als erste fertig bin, wenn wir losmüssen.“**

**3** Welche Wirkung hat das auf dich? Fasse das in Worte und lass auch hierbei das Verhalten der anderen Person erst einmal außen vor:

**„Ich warte so ungern – und es ärgert mich besonders, wenn wir dann auch noch zu spät kommen.“**

**4** Als nächstes formuliere einen konkreten Wunsch. Beschreibe das gewünschte Endergebnis, ohne dabei das Verhalten deines Gegenübers zu thematisieren:

**„Ich möchte gerne pünktlich loskommen, das ist mir wirklich wichtig.“**

**5** Vielleicht kommt hier Verständnis vom Gegenüber, vielleicht aber auch eine Erklärung, warum es so handelt wie es handelt. Hör es dir an, aber komm dann wieder auf die Lösung zu sprechen. Du kannst auch eine Frage stellen:

**„Wie bekommen wir das in Zukunft (gemeinsam) hin? Welche Ideen hast du für die Lösung?“**

**6** Vielleicht kommt ja ein gutes Angebot. Wenn nicht, schlage selbst etwas vor:

**„Ich möchte, dass du das nächste Mal definitiv vor mir startklar bist, bekommst du das hin?“**

**7** Damit es nicht bei Absichtserklärungen bleibt, teile eine letzte, super wichtige Frage:

**„Wie stellen wir sicher, dass das auch wirklich klappt?“** Wenn du magst mit dem Zusatz: **„Wie kann ich dich dabei unterstützen?“**

## 4. Erprobte Strategien für typische Konfliktsituationen

**„Nur noch ganz kurz!“** Dein Teenager überzieht ständig seine Bildschirmzeit

Diese Situation kommt absehbar immer wieder. Wenn du die Zeit dafür hast, dann stell deinem Kind erst einmal ein paar Fragen und zeig dabei Interesse.

1. „Was gefällt dir an dem Spiel/auf welchem Level bist du gerade?“
2. „Hältst du unsere Verabredung zur Bildschirmzeit für ungerecht?“
3. (bei Antwort „Nein“) „Was hindert dich daran, sie einzuhalten?/Was kannst du tun, um sie besser einzuhalten?“
4. (bei Antwort „Ja“) „Was hältst du für ein gutes Zeitlimit?“
5. Falls du den Vorschlag nicht gut findest: „Warum glaubst du, sehe ich das anders?“
6. Sprich von dir und deinem Problem „Ich mache mir Sorgen, dass du ... (das eigentliche Leben verpasst/in der Schule absackst/dich zu wenig bewegst etc.), wenn du so viel spielst. Ich habe die Verantwortung für dich und ich fühle mich nicht wohl dabei, dir mehr PC-Zeit zu erlauben.“
7. „Was kannst du tun, um früher aufzuhören?/Wie kann ich dich dabei unterstützen?“



**„Kann mal jemand helfen?“** Alles bleibt an dir hängen

Für dich scheint es offensichtlich, aber die anderen haben wahrscheinlich eine ganz andere Perspektive. Mach ihnen klar, was du vor Augen hast, wie es dir dabei geht und welche Aufgaben genau verteilt werden müssen.

1. „Morgen ist Heiligabend/Kindergeburtstag/geht's in den Urlaub.“
2. „Es muss noch so viel vorbereitet werden und ich weiß gar nicht, wann ich das alles tun soll! Meine Laune ist gerade echt im Keller.“
3. „Was hast du/habt ihr schon erledigt?“
4. „Was kannst du/könnt ihr noch übernehmen?“
5. Wenn auf die vorherigen Fragen zu wenig Reaktion kam: „Ok, wenn niemand mehr machen kann, worauf verzichten wir/was können wir weglassen?“
6. Fasse zusammen, wer für welche Aufgabe verantwortlich ist, oder welche Punkte eben nicht erledigt werden können.
7. Wenn du Unterstützung bekommen hast, bedanke dich für die Hilfe.

## **„Guck mal, so geht das viel besser.“**

Falls du zu oft ungebetene Ratschläge bekommst und nicht ständig verbessert werden willst:

1. „Alles klar, danke für den Tipp. Ich mache das lieber auf meine Art.“
2. Wenn du magst, kannst du noch eine Begründung hinzufügen: „So geht das bei mir ohne Nachdenken/macht es mir am meisten Spaß/fällt es mir einfach leichter ...“, das muss aber nicht sein. Im besten Fall ist die Sache damit erledigt. Falls nicht, hilft die Frage:
3. „Inwiefern ist das ein Problem für dich?“ Vielleicht kommt jetzt ein für dich nachvollziehbarer Grund, dann kannst du natürlich auch entgegenkommend sein und etwas ändern. Im anderen Fall:
4. „Das tut mir leid, sollen wir die Aufgaben tauschen? Ich möchte die Sachen jedenfalls auf meine Art machen.“

## **„So wird das nichts!“**

Falls du selbst unzufrieden bist mit der Art und Weise wie eine Aufgabe erledigt wird:

1. „Ich sehe gerade, du machst das so und so.“ (beschreibe die Vorgehensweise möglichst neutral und ohne Wertung)
2. Fasse in Worte, welchen Vorteil du in deiner Methode siehst: „Mir ist wichtig, dass es schneller/gleichmäßiger/kostensparend geht. Darf ich dir meinen Trick zeigen?“
3. Wenn du um Erlaubnis fragst, hast du gute Chancen, dass die Antwort Ja lautet – und der Fall ist erledigt. Falls mehr Widerstand kommt und es dir wirklich wichtig ist:
4. „Tut mir leid, das kommt dir vielleicht kleinlich/albern/überflüssig vor, aber mir ist das sehr wichtig. Würdest du es mir zuliebe anders machen – oder können wir die Aufgaben tauschen?“

Allzuoft solltest du diese Karte aber nicht ausspielen. Selbst wenn deine Ratschläge Gold wert sein sollten, zu viele davon verunsichern die andere Person und irgendwann ist sie nur noch genervt oder frustriert. Frag dich vor jedem Tipp ob es sich wirklich lohnt, die andere Person dafür aus dem Flow zu holen.

## 5. So gehst du richtig auf die verschiedenen Typen in deiner Familie ein

### Tipps für den Umgang mit Personen, die ...

#### ... aggressiv werden



- festen Blickkontakt halten, ruhig, aber ohne Lächeln
  - finde heraus, wer "der Feind" ist, oder
  - frage direkt: „Was ärgert dich so?“
- auf keinen Fall sagen:**  
„Jetzt beruhig dich erstmal.“

#### ... weinen



- Trösten! (in den Arm nehmen, Taschentuch anbieten, weinen lassen)
  - abwarten, bis die Person von selbst zu reden anfängt
- Fun Fact:** Wenn du das Gegenüber aufforderst "Wein dich erstmal in Ruhe aus", wird es sich schneller beruhigen.

#### ... gar nichts mehr sagen



- Zeit nehmen, verschieben
  - wenig Blickkontakt erwarten und selbst das Gegenüber nicht fixieren
  - schau lieber in dieselbe Richtung
- Fun Fact:** Je mehr du drängelst, desto länger wird es dauern.

#### das passt für alle



- verurteile nicht die Gefühle, sprich über die Handlungen
- fasse in Worte, was du selbst siehst/hörst oder fühlst (ich-Botschaften!)
- stelle Fragen und lasse die Antworten gelten
- äußere Wünsche statt Vorwürfe oder frage um Rat: "Wie kommen wir da wieder raus?"

Jeder Mensch reagiert in Konfliktsituationen anders, trotzdem wirst du die beschriebenen Muster immer wieder finden. Sobald du weißt, wie du damit richtig umgehst, kannst du die Konflikte schon im Vorfeld entschärfen. Es ist gar nicht so schwer ...

**Also:** Wenn es mal wieder Knatsch gibt, freu dich über die Möglichkeit zum Üben 😊

# Wie geht es jetzt weiter?

**Mein Spickzettel hat dir gefallen?** Du fühlst dich damit schon besser gewappnet? Das freut mich! Im Idealfall nutzt du die Chance von Meinungsverschiedenheiten mehr und mehr. Ein fair gemeisterter Konflikt ist die beste Basis für echte Harmonie – und er steigert zudem noch den Zusammenhalt.

**Unser Charakter zeigt sich im Umgang mit denjenigen, die gerade nicht unserer Meinung sind,** daher lohnt es sich, nicht einfach die alten Muster aus der Kindheit zu wiederholen. Du möchtest dich näher mit dem Thema beschäftigen? Tust dich manchmal schwer mit Kritik und möchtest andere zwar überzeugen, dabei aber nicht die gute Beziehung zu ihnen riskieren? Super! Dann habe ich hier ein Angebot für dich.

## Mein Mini-Kurs zum Thema Fragetechniken, denn ...



### Wer fragt, der führt!

Warum? Weil Fragen die Wahrnehmung lenken und wir das Gegenüber dadurch viel gezielter erreichen können. Wo die besten Argumente auf taube Ohren stoßen, hat die richtige Frage immer eine gute Chance, das Gespräch in die gewünschte Richtung zu lenken. Im Mini-Kurs bekommst du:

- die besten Fragetechniken zum Überzeugen, Deeskalieren und Motivieren
- Anwendungsbeispiele und Übungen

Mehr Informationen findest du unter:  
[judithbehrens.de/fragen](http://judithbehrens.de/fragen)

Viel Freude und Erfolg beim Umsetzen wünscht dir

*Judith*