



Erste Hilfe bei Konflikten

Dr. Philip Gass



Photo by rawpixel on Unsplash

Erste Hilfe in Konflikten

Konflikte gehören untrennbar zu unserem Leben, wir können nicht verhindern, dass sie immer wieder auftreten.

Manchmal entwickelt sich ein Konflikt langsam und schleichend. Es kann aber auch vorkommen, dass wir uns ganz unerwartet in einer konflikträchtigen Situation wiederfinden.

Wenn das geschieht, haben wir oft wenig Zeit zu überlegen. Alles geht sehr schnell. Wir haben kaum Zeit nachzudenken.

Und wenn wir nicht nachdenken, können wir auch nicht planvoll und vernünftig handeln, sondern wir fallen auf unsere Basisprogramme zurück. Diese Basisprogramme hat uns die Natur mitgegeben. Es sind die gleichen Instinkte, mit denen auch Tiere reagieren. Es sind die Optionen Angriff, Flucht oder Totstellen.

Das geschieht quasi automatisch. Eigentlich ist das auch gut so. Denn in einer sehr gefährlichen Situation ist es sinnvoller, gleich davon zu laufen, als noch lange darüber nachzudenken (Flucht). Manchmal kann auch ein laut und deutliches „Nein!“, das unwillkürlich aus uns herausplatzt, eine Situation schnell klären (Angriff). Und schließlich ist es manchmal das Beste, einen potentiellen Konflikt einfach zu übersehen und es auszusitzen, bis sich die Sache von allein wieder beruhigt hat (Totstellen).

Es ist also gar nicht so schlecht, dass unser Gehirn manchmal spontan und impulsiv auf Konflikte reagiert. Aber ist das immer so? Sicher nicht.

Denn diese spontanen Reaktionen haben gemeinsam, dass wir nicht mehr die Kontrolle über unser Handeln haben. Wir können nicht mehr kontrollieren, was wir sagen oder tun. Eine überlegte und planvolle Konfliktbearbeitung ist so nicht möglich und nicht selten. bedauern wir im Nachhinein, dass wir uns so und nicht anders verhalten haben,

Pause

Unsere erste Reaktion in einem Konflikt kommt in der Regel sehr schnell. Um zu verhindern, dass wir impulsiv reagieren, müssen wir uns ein Zeitfenster verschaffen.



Dazu ist es hilfreich, dass wir uns bewusstwerden, dass wir jetzt in einem Konflikt stecken.

Dieses Bewusstmachen schafft schon eine gewisse Distanz. Eine Lücke. Diese kleine Lücke können wir nutzen, um kurz zu screenen: Ist mein Impuls wirklich angemessen?

Falls ja, dann reicht die Energie im günstigsten Fall noch aus, um dem Impuls zu folgen.

Falls nein, müssen wir uns eine Denkpause verordnen, um uns zu orientieren. Das ist leichter gesagt als getan. In der konkreten Situation ist es fast unmöglich für uns, ruhig zu bleiben und erst einmal gar nichts zu tun. Ein gutes Mittel, um sich aus dieser Drucksituation zu befreien, ist es sich auf unseren Körper zu konzentrieren, z.B. auf unseren Atem. Atemen Sie tief ein und aus. Achten Sie auf Ihren Atem, das lenkt sie ab von den drängenden Impulsen und den Gedankenspiralen, die vielleicht durch Ihren Kopf rasen. Wenn Ihnen das gelingt, dann haben Sie den Kopf frei für weitere Überlegungen.

Optionen prüfen

Was wollen Sie in dieser Situation jetzt konkret erreichen? Gibt es etwas, das Sie jetzt tun müssen, damit Sie dies erreichen können? Oder haben Sie noch Zeit? Sollten sie die Zeit nutzen, um sich besser vorzubereiten, eine günstigere Gelegenheit abzuwarten oder um sich Unterstützung zu holen? Wenn Sie jetzt etwas tun sollten: Dann tun Sie es.



Photo by JC Dela Cuesta on Unsplash



Photo by Missy Meyer on Unsplash

Der Irrtum von Sieg und Niederlage

Manchmal müssen wir kämpfen, wir müssen uns gegen Angriffe wehren, unseren Standpunkt verteidigen und für Gerechtigkeit sorgen. Und da geht es nicht immer ohne Kampf und Aggression. Allerdings neigen wir dazu, uns viel öfter als notwendig in Kämpfe zu verwickeln. Wir verwechseln Konflikt mit Kampf. Wir glauben, wir müssen Konflikte gewinnen, um sie zu lösen. Aber was passiert, wenn wir den anderen besiegt haben? Dann ist vielleicht der Konflikt an der Oberfläche gelöst. Aber die Beziehung zum anderen ist beschädigt. Es ist ein Irrtum zu glauben, dass Konflikte gewonnen werden müssen. Sie müssen gelöst werden. Und oft sind unsere Bedürfnisse und Erwartungen und die der anderen gar nicht so unvereinbar miteinander, wie es uns erscheint. Und dann brauchen wir den anderen, den Konfliktgegner, besser gesagt – partner, um eine gute tragfähige Lösung zu erarbeiten. Daran sollten wir immer denken, wenn wir uns in Konflikten befinden. Es gibt in der Regel immer (viel) mehr Lösungen für Konflikte, als wir sehen können. Um sie zu finden, brauchen wir den anderen.

Beruhigen

Wir brauchen den anderen für eine Lösung. Wir müssen also irgend wie zusammenarbeiten. Das geht in einem heißen Konflikt nicht. Wir sollten also möglichst versuchen, beruhigend auf dem Konflikt einzuwirken. Wenn unser Konfliktpartner erkennt, dass wir nicht siegen wollen, ja dass wir nicht einmal beabsichtigen zu kämpfen, dann kann auch er sich beruhigen Und wenn die Situation sich beruhigt, dann kann auch der andere mit klarerem Blick auf das Problem schauen.



Photo by Daniele Levis Pelusi on Unsplash



Photo by Bing Han on Unsplash

Neugier

Sehr oft hören wir in einem Konflikt der anderen Partei nicht zu. Mal wissen wir schon vorher genau was sie sagen wird. Mal warten wir nur auf eine Pause in ihrem Redefluss, um alles endlich zu widerlegen und unseren Standpunkt mit Macht in den Mittelpunkt zu schieben. Wenn beide Seiten so vorgehen, werden sie nicht weit kommen. Beide Seiten werden sich am Ende ungehört und unverstanden fühlen. Und dieses Gefühl wirkt im Konflikt wie ein Brandbeschleuniger.

Machen Sie es doch einfach mal anders! Hören Sie der Gegenseite in einem Konflikt doch erst einmal interessiert zu. Und versuchen Sie erst einmal sehr genau nachzuvollziehen, um was es ihr geht. Wenn Sie etwas anders sehen, unterdrücken Sie erst einmal den Impuls, rein zugrätschen.. Etwas zu verstehen, heißt nicht es auch zu akzeptieren. Und reagieren können Sie später immer noch. Versuchen Sie es einmal. Sie werden staunen, wie viel Druck Sie damit aus der Diskussion nehmen.

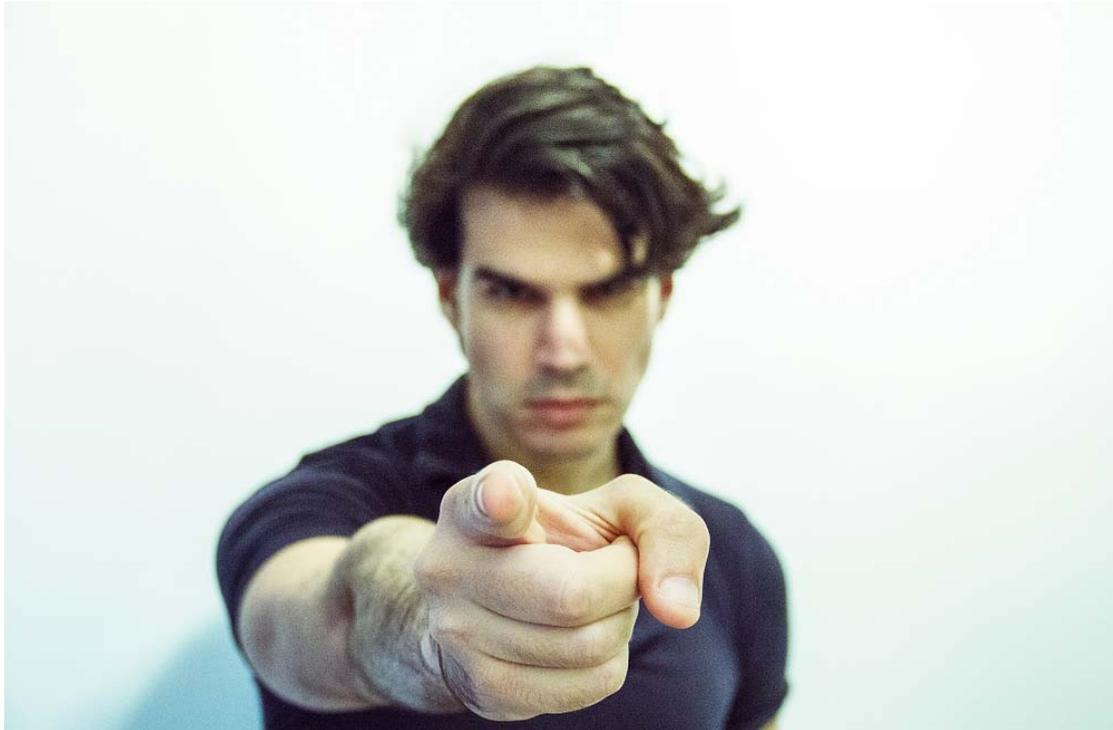


Photo by Adi Goldstein on Unsplash

Von sich sprechen

Wir sollten im Konflikt möglichst keine "Du"-Botschaften verwenden.

Du-Botschaften kleben den anderen Etiketten auf, gegen die sie sich dann erst einmal wehren müssen. Das ist besonders dann so, wenn unsere Du-Botschaften kleine Wörtchen wie "immer" oder "nie" enthalten.

Einige Beispiele:

„Immer machst Du das so und so!“

„Du musst endlich dieses oder jenes machen!“

„Nie verstehst Du mich!“

"Du bist schuld!"

Du-Botschaften sagen in ihrem Kern: "Du bist so falsch, wie du bist. Also ändere Dich gefälligst!" .

Schon beim Lesen können wir fühlen, dass diese Formulierungen Gegenreaktionen gerade zu provozieren. Und dann kommt zu einem Gesprächsverlauf, der uns noch aus Kindertagen vertraut ist:

„Du bist schuld!“

„Nein, Du!“

„Nein, Du!“

Besser ist es, in Konflikten vor allem Ich-Botschaften zu verwenden.

"Ich fühle mich ungerecht behandelt!"

„Es verletzt mich / stört mich / ärgert mich,...!“

„Ich möchte etwas anderes!“

„Ich fühle mich missverstanden!“

Ich-Botschaften enthalten keine direkten Vorwürfe. Sie bieten zwar keine Garantie für gelungene Kommunikation, aber sie helfen die Unterhaltung in einem Konflikt zu entschärfen.



Photo by Alex Shaw on Unsplash

Person und Problem unterscheiden

Die Person und das Problem sind nicht dasselbe. Wenn wir beide gleichsetzen, entwickeln wir deutlich stärkere negative Gefühle. Das Problem ist aber nicht die Person an sich, sondern ihr Verhalten. Wenn wir uns das vor Augen führen können, dann lösen wir damit das Problem zwar noch nicht. Aber wir lehnen die andere Person weniger ab und es fällt uns viel leichter im Gespräch bleiben.



Photo by Dolo Iglesias on Unsplash

Eigene Anteile wahrnehmen

"It takes two to tango", lautet ein amerikanisches Sprichwort. Bei uns sagt man: "Es gehören immer zwei dazu."

Und das stimmt natürlich. An den wenigsten Konflikten ist nur eine Seite "schuld". In der Regel haben beide Seiten ihren Anteil an der Entstehung eines Konflikts und vor allem an seinem Verlauf.

Leider sind wir oft blind, was diese eigenen Anteile angeht. Und selbst wenn wir sie erkennen, fällt uns oft sehr schnell eine gute Rechtfertigung für unser Verhalten ein.

Besser wäre es, die Verantwortung für den Konflikt und das eigene Handeln zu übernehmen. Dann ist es nicht mehr nötig, die ganze "Schuld" beim anderen abladen zu müssen. Und es ist auch nicht mehr nötig, in dem Konflikt zu siegen. Denn ein realistischer Blick auf den Konflikt macht uns bereit für eine angemessene Lösung - und die berücksichtigt immer die Interessen beider Seiten.



Photo by rawpixel on Unsplash

Positionen und Interessen

Positionen sind in der Regel sehr simple Lösungsvorstellungen nach dem Motto „Ich will, dass Du das so machst, und damit basta!“

Über Positionen sind Strategien und Argumente, die wir uns überlegen, damit unsere Interessen verwirklicht werden. Über Positionen lässt sich nicht streiten. Denn um sie geht es eigentlich gar nicht. Sie schützen eher das, was uns wirklich wichtig ist. Um Konflikte wirklich nachhaltig lösen zu können, müssen wir die Positionen hinter uns lassen und unsere dahinterliegenden Interessen formulieren.

Interessen beschreiben, warum uns etwas besonders wichtig ist. Was wir eigentlich erreichen wollen. Wenn es uns gelingt, diese Interessen den anderen mitzuteilen, dann ist eine konstruktive und nachhaltige Konfliktlösung möglich. Zu wichtigen Interessen gehören z. B. Respekt, Zugehörigkeit, Freundschaft und Wertschätzung. Eine gute Lösung berücksichtigt möglichst viele Interessen von allen Beteiligten.



Photo by Samuel Zeller on Unsplash

Hilfe

Oft können wir die Konflikte, in die wir geraten selbst lösen. Manchmal aber auch nicht. Und das ist völlig normal. Konflikte sind nicht selten mit Emotionen, Verletzungen, Enttäuschungen und anderen negativen Phänomenen verbunden. Es uns daher oft schwer „sachlich“ zu bleiben und konstruktiv auf eine Konfliktlösung hin zu arbeiten.

Es kann helfen darüber zu reden, mit einem guten Freund oder Kollegen. Oder auch mit einem Konflikt-Coach, der Ihnen hilft, Ihre Situation und Ihre Optionen zu analysieren und dabei auch die Sichtweise der anderen Seite mit in den Blick zu nehmen. Begleitet erarbeiteten Sie die nächsten Schritte.

Möglicherweise zeigt sich, dass für die Lösung Ihres Konfliktes eine Mediaton sinnvoll sein könnte.

In beiden Fällen würde ich Sie gern unterstützen und freue mich auf Ihre Nachricht. Schauen Sie doch einmal auf meiner Webseite vorbei und schicken Sie mir gern Ihre Nachricht.

Dr. Philip Gass ist Betriebswirt, Coach und Mediator. Er arbeitet als Geschäftsführer der wissenschaftlichen Fachgesellschaft für Augenheilkunde. Er ist in verschiedenen Funktionen nebenberuflich und ehrenamtlich als Coach, Mediator, Moderator und Seelsorger tätig. Dr. Gass führt Workshops und Fortbildungen zum Thema Konfliktmanagement und Mediation durch und hält Vorträge zu diesem Themenkomplex.



Impressum:
Dr. Philip Gass
Elsastr. 2
81925 München
info@philipgass.de

„Erste Hilfe bei Konflikten“ erscheint im Selbstverlag
www.philipgass.de

© 2019 Dr. Philip Gass

Titelfoto: Red Chilli Pile on Gray Steel Tray,
Foto von Jonathan Niederhoffer on Unsplash)