

Chancen nutzen

Kompetent in Konflikten



Fotos: E. Pawlowska/Fotolia.com

Maria Schmitz

Wenn Konflikte auftreten, ist die ganze Persönlichkeit gefordert, damit angemessen und sinnvoll umzugehen. Wer es schafft, auch bei schwierigen Personen oder Situationen Chancen zu entdecken, kann leichter und unverkrampfter gute Lösungen finden – für sich selbst und für andere.

Mal ehrlich, was haben Sie als erstes gedacht, als Sie das Schwerpunktthema dieses UGB-Forums gelesen haben: „Konflikte als Chancen nutzen“? Vielleicht: „Oh je, jetzt soll ich auch noch bei Konflikten positiv denken!“? Vielleicht sind Sie aber auch neugierig geworden. Ich möchte versuchen, Sie mit diesem Beitrag davon zu überzeugen, dass auch in Konflikten ganz realistisch Chancen entdeckt werden können.

Worum geht es? Der Begriff „Konflikt“ ist abgeleitet von lateinisch *conflictus* = Zusammenstoß. Von einem Konflikt spricht man also dann, wenn unvereinbare Ansichten, Meinungen oder Sachfragen aufeinanderprallen. In der Umgangssprache werden Begriffe wie *Streit*, *Auseinandersetzung* oder *Problem* synonym verwendet.

„Es gibt keine Mücke, die so klein wäre, dass man sie nicht zum Elefanten hochpäppeln könnte.“

Volksmund

Wenn das innere Team diskutiert

Sicher werden Sie mir darin zustimmen, dass Konflikte zum Leben gehören und niemand ganz konfliktfrei mit sich und der Umwelt leben kann. Einige Konflikte machen wir allein mit uns selbst aus. Da streitet sich in unserem Inneren Widersprüchliches: „Soll ich lieber dieses oder jenes tun?“ Diesen inneren Dialog hat der Kommunikationswissenschaftler Friedemann Schulz von Thun sehr anschaulich mit dem *Inneren Team* bezeichnet. In jeder Person leben sozusagen verschiedene Teammitglieder. Da gibt es zum Beispiel den *Abenteurer*, den *Bedenkenträger*, den *Hilfsbereiten*, den *Großzügigen* oder den *Finanzminister*. Wenn Sie vor Entscheidungen stehen, diskutieren Sie Vor- und Nachteile mit sich selbst. Ein Vorteil ist es, wenn Sie Ihr eigenes Team kennen. Viele unserer inneren Einstellungen werden durch diese Persönlichkeiten vertreten. Also passen Sie bei der nächsten inneren Diskussion mal genau auf, wer da mit wem diskutiert. Das kann manche interessante Entdeckung bringen.

Sach- oder Wertekonflikt?

Viele Konflikte haben wir jedoch mit anderen Menschen. Es sind meist Beziehungsprobleme in Freundschaft, Partnerschaft oder Familie, mit Kollegen oder Nachbarn. Auch Berater und Kursleiter kennen viele Konfliktsituationen aus ihrer beruflichen Tätigkeit.

Konflikte erzeugen Spannungen, manchmal auch Ängste. Heftige Emotionen werden ausgelöst – je nachdem, wie tief eine Person in einen Konflikt involviert ist oder um welche Konfliktart es sich handelt. So lassen sich etwa Sach- und Wertekonflikte unterscheiden: Sachkonflikte sind Fragen wie: „Soll man bei Glatteis mit Sand, Asche oder Salz streuen?“ Auch die Frage, welche Energiequellen sinnvoll sind, kann auf einer sachlichen Ebene diskutiert werden – wobei Ihnen sicher hier sofort auffällt: Das Thema kann auch sehr emotional behandelt werden. Viele Konflikte sind oberflächlich betrachtet Sachkonflikte – wesentliches Streitpotenzial ist aber unterschwellig vorhanden, emotional und daher verdeckt. Genau das ist es auch, was manche Konfliktlösung so schwer macht.

Eine weitere Kategorie bilden die Wertekonflikte. Menschen bewerten eigenes und fremdes Verhalten, vergleichen es mit Meinungen oder Beurteilungen und beharren oft auf erlernten Vorurteilen. Zum Beispiel werden im Bereich der Erziehung Werte zugrunde gelegt, die Eltern vermitteln wollen. Sie kollidieren häufig mit den Erziehungszielen und -maßnahmen von anderen Beteiligten, zum Beispiel in Kindergarten und Schule. Die daraus erwachsenen unterschiedlichen Erwartungshaltungen werden wiederum bewertet. Dass es dadurch zu Konflikten kommen kann, weiß jeder aus leidvoller Erfahrung.

Wunsch nach Harmonie und Frieden

Was macht es uns eigentlich so schwer, mit Konflikten angemessen umzugehen? Es gibt kein Schulfach, in dem vermittelt wird, wie man Konflikte vermeidet und löst, Eskalationen verhindert, zu klugen Kompromissen oder einem sicheren Frieden kommt. Also verhalten wir uns irgendwie nach der Methode *Versuch und Irrtum* – mehr oder weniger erfolgreich.

Zum anderen ist es ein Grundbedürfnis des Menschen, in Harmonie und Frieden mit anderen zusammenzuleben. Unsere Vorstellung ist oft idealisiert und anspruchsvoll: Wenn sich doch



Sich im Konflikt voneinander abzuwenden, verhindert eine Lösung.

alle partnerschaftlich, rücksichtsvoll, tolerant und hilfsbereit verhalten würden – wie schön und friedvoll könnte die Welt sein. Die Wirklichkeit sieht leider anders aus. Aber wir müssen nicht im Wünschen und Träumen stecken bleiben. Wir können (und sollten) handeln und an unserer eigenen Konfliktfähigkeit arbeiten.

„Große Veränderungen erreichen wir nur, wenn wir mit kleinen Veränderungen beginnen.“

Talane Miedaner

Aufmerksam zuhören – authentisch sein

Ein wichtiges Handwerkszeug für Konfliktfähigkeit ist eine gute Kommunikation. Sich klar und verständlich auszudrücken, fördert gegenseitiges Verständnis und verhindert manche Eskalation. Wichtig ist, dass Sie verstehen wollen – und Ihr Gegenüber dieses ehrliche Bemühen auch spürt. Sie sollten kein Interesse *zeigen*, sondern Interesse *haben*.

Wer partnerschaftlich mit Einfühlungsvermögen diskutiert, klärt Sachverhalte und emotionale Befindlichkeiten. Schenken Sie Ihrem Konfliktpartner Aufmerksamkeit und hören Sie genau zu. Wechseln Sie die Perspektive und sehen Sie das Problem mal aus der Sicht Ihres Gesprächspartners. Vielleicht sind dessen Bedürfnisse und Interessen berechtigt und Sie verstehen dessen Auffassung. Vielleicht entdecken Sie die Motive, aus denen heraus der andere handelt. Vielleicht gibt es sogar mehr Gemeinsamkeiten als Trennendes.

„Man muss nicht immer alles sagen, was man denkt, aber man muss alles denken, was man sagt.“

Guglielmo Gulotta

Eine der wichtigsten Fähigkeiten im Konflikt ist aber, dass Sie sich so zeigen, wie Sie sind. Ihre Selbstsicherheit und Authentizität strahlt aus und zeigt Ihrem Gegenüber, dass Sie ein Gesprächspartner sind, der selbstbewusst, ziel- und lösungsorientiert handelt. Das schafft Sicherheit und Vertrauen und öffnet viele Wege für ein Miteinander. Übernehmen auch Sie Verantwortung für einen guten Konfliktlösungsprozess.

Das setzt in der Regel Energien für tatsächliche Veränderungen frei. Sie suchen nach alternativen Lösungen, wägen in Kosten-Nutzen-Aufstellungen ab, entwickeln kreative Ideen und vergrößern so die Grundlage für Neuorientierung oder Entscheidung.

Mancher Streit macht einen unterschwelligen Konflikt erst sichtbar. Er kann nur gelöst werden, wenn er bewusst wahrgenommen und



Am schönsten beim Streiten ist die Versöhnung. Eine gelungene Konfliktbewältigung vertieft die Beziehung.

All das gelingt natürlich am besten, wenn Sie gelassen und souverän agieren können – sogar in emotional aufgeladenen Konfliktsituationen. Die eigene Persönlichkeitsförderung ist daher die Grundlage für die *Kompetenz Konfliktfähigkeit*.

Wie ein reinigendes Gewitter

Ein Streit hat Signalwirkung. Er zeigt auf, dass sich etwas ändern sollte und fordert Sie auf, an anderen Verhaltensweisen zu arbeiten.

bearbeitet wird. Vielleicht erinnern Sie sich jetzt an einen Konflikt, der zu einer emotionalisierten Auseinandersetzung eskalierte; auch hier könnte das *reinigende Gewitter* tiefer liegende Spannungen abgebaut haben. Wenn dann die Luft *klar* ist, stehen die Chancen gut, einen Streitpunkt kommunikativ in Ruhe zu klären. Selbst Übertreibungen können etwas Positives haben: Die Überzeichnung verdeutlicht und macht einem manches erst klar.

In Konflikten lernen wir uns und andere besser kennen. Haben Sie sich nicht auch schon mal nach einem Streit über Ihr eigenes Verhalten gewundert? Finden Sie heraus, was Ihre Verhaltensweise ausgelöst hat: Wo ist Ihr Knöpfchen, auf das ein Konfliktpartner drücken kann, um Sie wie ein Kasperle aufgeregt aus der Kiste springen zu lassen? Gibt es sensible Stimmungen, Themen, Auslöser ...? Wenn Sie Ihr Streitverhalten analysieren, werden Sie Ihre eigene Persönlichkeitsentwicklung fördern und dadurch an Selbstsicherheit gewinnen. Beobachten Sie Ihr Verhalten über einen längeren Zeitraum – begleiten Sie bewusst Ihren ganz persönlichen Lernprozess.

„Es gibt immer ein Stückchen Welt, das man verbessern kann – sich selbst.“

Gabriel Marcel

Gleiches gilt natürlich auch für die Beobachtung Ihrer Konfliktpartner: Wie verhalten sie sich? Und warum? Sie werden mit dieser Technik Einblicke in die Denk- und Gefühlswelt Ihrer Mitmenschen erhalten – und das ist ein Vorteil, um Konflikte einvernehmlich und partnerschaftlich zu bewältigen.

Versöhnen kann die Beziehung vertiefen


Im Streiten besteht also eine Chance, sich besser kennen zu lernen, ein Stückchen näher zu rücken. Anders ausgedrückt: Streiten kann auch verbinden. Durch eine gemeinsam erarbeitete Konfliktlösung oder auch nur durch das Bemühen um eine Einigung, können sich zwischenmenschliche Beziehungen vertiefen. Ein Zusammengehörigkeitsgefühl kann entstehen, ein WIR. Besonders gefördert wird dieser Zusammenhalt durch gemeinsame Rituale und die Versöhnung. Feiern Sie den

Erfolg einer gelungenen Konfliktbewältigung und legen Sie damit einen Grundstein für eine verbesserte Beziehung. Der Volksmund sagt: „Am schönsten beim Streiten ist die Versöhnung.“ Wenn das kein Vorteil von Konflikten ist ...

Zugegeben, das alles geht nicht von heute auf morgen und braucht Aufmerksamkeit und Geduld. Und verstehen Sie mich bitte nicht falsch: Sie sollen jetzt nicht nach Konflikten suchen, weil sie ja so viele Vorteile haben. Natürlich ist es sinnvoll, friedlich und harmonisch miteinander umzugehen. Wenn Sie aber in Konflikten Chancen entdecken, werden Sie mit dieser neuen Sichtweise gelassener an Menschen und Situationen wachsen und sich Ihren ganz persönlichen Nutzen erarbeiten. Konflikte trennen eben nicht nur, sondern sie können auch verbinden.



Maria Schmitz, geb. 1951, hat Pädagogik und Psychologie in Köln studiert. Sie war sowohl in der betrieblichen Aus- und Weiterbildung als auch im Schuldienst und in der Erwachsenenbildung als Dozentin an verschiedenen Familienbildungsstätten tätig. Sie ist Heilpraktikerin, UGB-Gesundheits-Trainerin Bereich Ernährung und Dozentin an der UGB-Akademie in den Bereichen Kommunikation, Methodik, Beratung, Erziehung und Konfliktmanagement.

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg für Ihre persönliche Konfliktfähigkeit. 

Anschrift der Verfasserin:
Maria Schmitz
Am Hofacker 10
D-97708 Bad Bocklet

Literaturangaben:

- BACH GR, WYDEN P. Streiten verbindet. Fischer Taschenbuch Verlag, Frankfurt am Main 1988
- BERKEL K. Konflikttraining. Sauer Verlag, Heidelberg 1999
- GULOTTA G. Gemeinsam in die Falle gehen. Carl-Auer-Systeme Verlag, Heidelberg 2003
- HAASEN N. Mut zu klaren Worten. Kösel Verlag, München 2003
- MOOSIG K. Streiten – aber fair. Herder Verlag, Freiburg 2003
- MÜLLER-FOHRBRODT G. Konflikte konstruktiv bearbeiten lernen. Leske und Buderich Verlag, Opladen 1999
- SCHULZ VON THUN F. Miteinander reden (3 Bände). Rowohlt Taschenbuch Verlag, Reinbek bei Hamburg 1998
- TROXLER W. Liebe, Zoff und Zank. Pendo Verlag, Zürich 2002

UGB-Seminare zum Konfliktmanagement

Es lohnt sich, Wissen um Konfliktentstehung und -verlauf zu erwerben: Sie erkennen leichter ungünstige Entwicklungen in Partnerschaft oder Beruf. Wer feststellt, wie wichtig kommunikative Fähigkeiten sind, wird auch diese erweitern wollen, um sich in Gesprächen zu behaupten und auf kommunikativem Wege einvernehmliche Lösungen zu finden. Selbst bei sachlichen Konfliktthemen werden Sie lernen, logische, sachlich richtige und treffende Argumente in eine Diskussion einzubringen. So bauen Sie langfristig sowohl persönliche wie auch soziale und fachliche Kompetenzen auf. Gelegenheit hierzu bietet die Ausbildung zum UGB-Gesundheits-Trainer Konfliktmanagement. Die Absolventen arbeiten klärend, beratend sowie lösungsorientiert und setzen Gesprächstechniken und Methoden für ein kooperatives Miteinander in Kursen und Beratungen ein.

Termine:

Trainingsseminar Konfliktfähigkeit

KT-4 29.-31.08.2008 in D-Edertal

KT-50 13.-15.03.2009 in D-Edertal

Trainingsseminar Lernen durch Rollenspiele

RS93-50 10.-12.10.2008 in D-Edertal

Infos + Anmeldung:

UGB-Akademie
Sandusweg 3
D-35435 Wettenberg
Tel.: 0641/808960

www.ugb.de/konfliktmanagement