

KONFLIKTE SIND KEINE DÄMONEN

Die Verteufelung von Konflikten und Konfliktgegnern geschieht in unseren Köpfen. Wer sich rechtzeitig zügelt, verliert nicht den Kopf und kann sich selber helfen.

TEXT YVONNE HOFSTETTER ROGGER



Bild: Fotolia

Wir «knallen durch»; wir «werden blind vor Wut»; wir «machen dicht»; es «verschlägt uns die Sprache» – diese Reaktionen kennen wir wohl alle. Sie sind Ausdruck der starken Gefühle, die in Konflikten hochkommen können. Wen wundert es, dass die häufigste Strategie im Umgang mit Konflikten das Verdrängen und Verneinen ist. «Das ist doch gar kein Konflikt, man muss doch nur ...» Und wenn der Teppich, unter den man den Konflikt gewischt hat, sich so sehr wölbt, dass man drüber stolpert, steht schon der nächste Satz bereit: «Der andere ist schuld!» Oder: «Das war ja noch nie anders.» Der gradlinig Aktive sagt vielleicht: «Da muss rasch eine Lösung her!» Selten sind diese Strategien hilfreich. Denn wenn es wirklich schwierig ist, liegt die Gefahr nahe, dass die Lösung von heute zum Problem von morgen wird.

Je einfacher man sich die Erklärung macht, je leichter einem die Schuldzuweisung fällt, desto stärker fühlt man sich. Das ist tückisch. Man kommt dann aus einem Gefängnis negativer Kommunikation kaum mehr heraus, reagiert sofort mit Unterstellungen, hört möglicherweise das, was der andere nicht gesagt hat, und kann verzweifeln, weil plötzlich reden nicht hilft, sondern alles verschlimmert.

So behalten Sie einen kühlen Kopf

Konflikte haben es in sich, die Eskalation liegt stets in Reichweite. Wenn man noch eins oben drauf gibt, fühlt man sich im Moment vielleicht stärker. Fast immer geht

dabei mehr verloren als gewonnen werden kann. Es entsteht ein Kreislauf von Misstrauen und Destruktivität. Und da sollen Konflikte keine Dämonen sein? Ja, wenn es gelingt, diese Kreisläufe zu unterbrechen:

1. Setzen Sie die Beobachter-Brille auf: Wenn Sie jetzt als Aussenstehender in den Raum kämen, was würden Sie sehen?
2. Machen Sie irgendetwas anders als bisher; irgendetwas Überraschendes, nicht Feindseliges.
3. Verlangsamen Sie, reagieren Sie nicht sofort! Geben Sie dem andern Zeit, zu sagen, was ihn wirklich bewegt und beanspruchen Sie diese Zeit und diesen Raum auch für sich.
4. Machen Sie etwas von dem Sie wissen, dass es Sie beruhigt: So lange Ihre

- Körpersäfte auf Alarm geschaltet sind, ist der Zugang zu vielen Möglichkeiten des Denkens und Tuns versperrt.
5. Versuchen Sie, das Schwarz-Weiss-Denken zu unterbrechen: Nur schon eine Stunde lang «und» zu sagen anstelle von «aber» verändert die Sicht auf die Welt. Suchen Sie nicht nach der Wahrheit, sondern versuchen Sie zu verstehen, welche verschiedenen Bilder der Wirklichkeit Sie und die anderen haben. Geben Sie sich und den andern die Chance, die Bilder zu variieren und zu verändern.
 6. Der Gedanke «hinter jedem noch so dummen Verhalten steht ein guter Grund» kann Wunder wirken. Was könnte dieser gute Grund des anderen sein?
 7. Überlegen Sie sich, was Sie gewinnen und was Sie verlieren können. Das

- Durchsetzen der eigenen Ziele kostet seinen Preis, wenn nicht auch die Ziele des anderen zum Tragen kommen können. Siege müssen oft mit fragwürdigen Mitteln erreicht und gehalten werden; sie gehen auf Kosten der Beziehung. Wollen Sie das wirklich?
8. Rückfälle sind häufig. Nicht aufgeben, wenn erste Veränderungen ins Wanken geraten.
 9. Lernen Sie mitfühlend um Verzeihung zu bitten, wenn Sie jemanden verletzt haben.

Und weshalb soll dies alles den Beteiligten überhaupt alleine gelingen können? Die Fähigkeit, Konflikte konstruktiv anzugehen, ist lernbar (siehe Weiterbildungs-ideen in dieser Beilage), doch manchmal braucht es einen Dritten, um den Kreislauf aufzubrechen. Es fällt den meisten leicht, sich von jemandem in der eigenen Sichtweise bestätigen zu lassen. Was es aber braucht sind Dritte – vielleicht auch gute Freunde – die gut zuhören und Fragen zum Nachdenken stellen. Wenn es besonders wichtig oder anspruchsvoll wird, ist die Vermittlung durch professionelle Mediatorinnen und Mediatoren eine besondere Art der Unterstützung, in der die Beteiligten in ihrer Selbstverantwortung und Konfliktfähigkeit gestärkt werden. ■

Yvonne Hofstetter Rogger ist Mediatorin SDM, yvonne.hofstetter@rohof.ch eldermediationbern.ch/bern