

## Kommunikation – Bearbeiten von Konflikten

von Christian Nourney | Feb 28, 2023 | Kommunikation



Die Art und Weise, wie wir Menschen miteinander kommunizieren, wirkt sich auf unser Zusammenleben sehr deutlich aus. Meine klare, eindeutige und wertungsfreie Kommunikation schafft Bereitschaft bei meinem Gesprächspartner, mir zuzuhören. Das aktive Zuhören wiederum ermöglicht es uns, auch gegensätzliche Standpunkte angemessen zu diskutieren. Wenn wir jedoch von einem Thema emotional sehr berührt sind, dann gelingt uns das nicht immer auf Anhieb – das ist ganz menschlich und kann zu einem Konflikt führen.

### Konfliktdefinition

Für jeden von uns ist jedoch ein "Konflikt" unterschiedlich definiert und wird daher von uns als solcher unterschiedlich wahrgenommen und bewertet. Ein Konflikt in Anlehnung an Wikipedia entsteht, wenn Interessen, Zielsetzungen oder Wertvorstellungen von Personen, gesellschaftlichen Gruppen, Organisationen oder Staaten miteinander unvereinbar sind oder unvereinbar erscheinen. Die Beteiligten müssen nicht immer auch die Betroffenen sein. Oftmals stehen hinter Konflikten unterschiedliche Werte, die zu unterschiedlichen Beurteilungen, Gefühlen und Zielen führen. Aus ihnen leiten die Konfliktparteien gegensätzliches Verhalten ab.

Wenn ich die Beschreibung in Wikipedia durchlese und mit meinen eigenen Erfahrungen vergleiche, dann sind "Konflikte" ein ganz normaler Bestandteil im Leben eines jeden Menschen. Die Frage ist dann lediglich, wie ich damit umgehen kann und welchen Einfluss ich selbst zu einer positiven Lösung nehmen kann oder will. Das heißt für mich, dass ich es

häufig selbst in der Hand habe, ob ein "Konflikt" auch tatsächlich für mich einen Konflikt darstellt oder nicht und wie lange er andauert.

### **Lösungsmöglichkeiten**

Der Versuch, einen Konflikt zu "lösen", in dem ich ihn aussitze, ignoriere oder ihm anderweitig ausweiche, wird lediglich zu einer zeitlichen Verschiebung führen – bis der Konflikt in gleicher oder ähnlicher Weise wieder auftaucht. Und zumindest meine Erfahrung zeigt mir: Der Konflikt kommt tatsächlich immer wieder so lange zurück, bis ich ihn gelöst habe. Und "gute" Lösungen sind solche, bei denen alle Konfliktparteien ihr Gesicht wahren können und im günstigen Fall sogar etwas dazu gewinnen.

Ich beobachte immer wieder, dass Menschen sich Konflikten gegenüber sehr ablehnend, ängstlich oder verdrängend verhalten. Selbstverständlich sind auch mir Konfliktsituationen begegnet, bei denen es neben verbaler Gewalt zu Handgreiflichkeiten gekommen ist. Das hat mich verunsichert und mir manchmal Angst eingeflößt. Konflikte an sich sind jedoch zum einen "natürlich" und zum anderen ein Hinweis auf einen notwendigen Klärungsbedarf.

### **Jedes Verhalten enthält einen Sinn**

Im systemischen Kontext ist jedes Verhalten "sinnvoll". In diesem Zusammenhang entspricht die Bedeutung "sinnvoll" jedoch nicht "sachlich korrekt", sondern vielmehr "Sinn enthaltend". Mein Verhalten basiert auf meinen Erfahrungen, meinem Wissen, meinen Denkmustern und Glaubenssätzen, meinen erlernten Verhaltensmustern sowie meinen eigenen Gefühlen, Emotionen und Bedürfnissen, und zwar unterschiedlich in unterschiedlichen Situationen. Wenn ich weiß, dass meine Partnerin mir wohlgesonnen ist, dann reagiere ich auf Sätze wie "Du spinnst wohl!" anders als auf den gleichen Satz, der mir von meinem größten Kritiker entgegengebracht wird. Insofern hat mein Verhalten einen "Sinn", denn es sagt etwas über mich und über die Beziehung zu meinem Gesprächspartner aus.

### **Körperliche Signale**

Man kann nicht nicht kommunizieren. Und das trifft auch dann zu, wenn ich nicht spreche. Da ich meine körperlichen Reaktionen nicht vollständig unter Kontrolle bringen kann, muss ich mir bewusst sein, dass meine non-verbale Signale bei meinem Gesprächspartner wahrgenommen werden. Und gerade bei emotional berührenden Themen oder gar Konflikten sagt mein Verhalten sehr viel über mich aus. Stirnrunzeln, spöttisches Lächeln oder das Schließen meiner Augen (vor der Wirklichkeit?) sind deutliche Signale.

### **Grenzen der Konfliktlösung**

Es gibt tatsächlich Konflikte zwischen Menschen, bei denen eine Lösungssuche überdacht werden kann. Neben "heißen" (akuten) gibt es "kalte" Konflikte, die lange zurückliegen und bei denen die Konfliktparteien eine "Notlösung" gefunden haben, die ein "friedliches" Mit-/Nebeneinander ermöglicht. Hier den Konflikt im Nachhinein lösen zu wollen, würde ein Wiederaufleben von Situationen mit allen ihren Beteiligten, Worten und (Nicht-) Taten, Emotionen und Gefühlen bedeuten. Dies macht jedoch nur Sinn, wenn eine grundlegende Lösung aus aktuellem Anlass heraus gefunden werden muss.

Vielleicht haben Sie sich Konflikten stellen müssen, bei denen die andere Konfliktpartei eine gemeinsame Lösungsfindung – aus welchen Gründen auch immer – abgelehnt hat. Der Konflikt ist also bestehen geblieben; was kann hierbei die Lösung sein? Sie können für sich selbst einen Lösungsweg beschreiben, was Sie aus dem Konflikt mitnehmen und lernen möchten.

- Wie ist es zu diesem Konflikt gekommen, was waren Auslöser und Verstärker?
- Was war mein Anteil daran, was lag außerhalb meiner Einflussmöglichkeiten?
- Worauf will ich zukünftig achten, um ähnliche Konfliktsituationen früher wahrzunehmen, ggf. eine Eskalation zu vermeiden und auf eine gemeinsame Lösung hinzuwirken?
- Welche Worte und Verhaltensweisen lösen bei mir welche emotionalen Reaktionen aus?

### **An Konflikten wachsen**

Das Beschäftigen mit ungeklärten Themen/ Fragestellungen bis hin zu Konflikten wirkt sich schnell auf das allgemeine Befinden aus, mögen diese vermeintlich noch so "klein", "leicht" oder "einfach" sein. Oftmals sind selbst erarbeitete Lösungen gerade für diese vermeintlich kleinen, leichten oder einfachen Alltagsprobleme die Basis für die eigene Weiterentwicklung sowie für den Aufbau mentaler Stärke und persönlicher Kompetenz zur Lösungsfähigkeit.

Darüber hinaus kann es manchmal dennoch sinnvoll sein, Unterstützung zu suchen.

- Der Blick von außen im Rahmen eines Coaching kann die eigene Sichtweise schärfen und neue Handlungsmöglichkeiten eröffnen. Durch Fragen kann der Coach auf "blinde Flecken" hinweisen oder auf Denkmuster und Glaubenssätze aufmerksam machen. Er kann darüber hinaus Beispiele und Erfahrungen mit einbringen.
- In einer professionellen Konfliktmediation wird ein geschützter Gesprächsraum geschaffen. Der Mediator strukturiert das Gespräch und achtet auf die Gleichwertigkeit der Konfliktparteien. Beide Parteien haben gleiche Zeitanteile für das Vortragen ihrer Sichtweisen. Er fordert von der jeweils anderen Partei ein, das Wahrgenommene mit eigenen Worten wiederzugeben, ohne zu bewerten oder zustimmen zu müssen. Ziel ist es, die unterschiedlichen Sichtweisen transparent zu machen und jeweiliges Verständnis für die Haltung der anderen Partei aufzubauen. Im besten Fall treffen die beiden Konfliktparteien am Ende der Mediation lösungsorientierte Absprachen.

Konfliktsituationen sind Teil des menschlichen Zusammenlebens. Es kommt darauf an, wie wir mit einer solchen Situation umgehen. Wenn wir es schaffen, aus der Erwachsenenhaltung heraus gemeinsam mit dem Gesprächspartner eine beiderseitig zufriedenstellende Lösung zu erarbeiten, dann haben wir aus einem Konflikt eine Chance für unser persönliches Wachstum geschaffen.

Ich freue mich über Ihr Feedback, gern persönlich,  
herzlichst  
Ihr Christian Nourney