

Präsenz. Ausdruck. Wirkung.

*Guido Ingendaay*

Persönliche Entwicklung und Kommunikation

## Konfliktlösung

### Kennen Sie das?

- Sich stark an Erwartungen und Ansprüchen anderer orientieren
- Sich nur schwer abgrenzen und durchsetzen können
- Konflikten aus dem Weg gehen
- Mit den Emotionen anderer nicht fertig werden
- Sich in Konflikten „festbeißen“
- Mit den eigenen Emotionen nicht gut umgehen können
- In Auseinandersetzungen oft den Kürzeren ziehen

### Wollen Sie das?

- Nein sagen und sich abgrenzen lernen
- Erwartungen von außen selbstbestimmt begegnen
- Sich behaupten und den eigenen Standpunkt vertreten
- Auch in verfahrenen Situationen Ideen und Initiative zur Lösung entwickeln
- Starke Emotionen in die Auseinandersetzung konstruktiv einbinden
- Den Emotionen anderer etwas entgegensetzen können
- Sich auf ein Konfliktgespräch vorbereiten
- Einen persönlichen Konflikt im privaten oder beruflichen Umfeld bearbeiten

### Warum ist Abgrenzung wichtig?

Ein immer wiederkehrendes Thema in der Kommunikation zwischen Menschen ist die Frage nach Nähe und Abgrenzung. Dazu benutze ich in meiner Arbeit manchmal folgendes Bild:

Stellen Sie sich vor, Sie leben in einem Haus. Es gibt eine Türe vorne, die ins Haus führt, und eine Türe hinten, die direkt in die Küche geht. Um das Haus liegt ein schöner Garten und um den Garten ist noch ein Zaun gezogen. Wie wäre es Ihnen recht: Soll Ihr Nachbar jederzeit in den Garten spazieren dürfen? Haben Sie nichts dagegen, wenn er plötzlich in der Küchentür steht oder wäre es Ihnen wichtig, dass er bereits vorne am Gartentörchen die Schelle betätigt? Freuen Sie sich über den Überraschungsbesuch oder legen Sie Wert auf vorherige Anmeldung?

All dies sind Fragen nach dem Grad der Abgrenzung, den Sie sich wünschen. Wenn Sie wollen, dass der Nachbar auch gerne mal unangemeldet hereinschneit, empfiehlt es sich, das Gartentörchen angelehnt und die Küchentür offen zu lassen. Wenn Sie jedoch lieber vorgewarnt

werden möchten, dann sollten Sie in Erwägung ziehen, das Gartentörchen mit einer elektrischen Öffnung auszustatten – dann kommt so leicht keiner auf die Idee, dass Sie ungefragtes Eintreten locker nehmen.

An diesem Bild können Sie sehen: Abgrenzung bedeutet nicht Abtrennung, sondern bezeichnet die Art der gewünschten Kontakts.

Da die Menschen unterschiedliche Grenzbedürfnisse haben, kommt es immer wieder zu versehentlichen (oder absichtlichen) Grenzübertretungen. Zum Beispiel, wenn ein Kollege ein Urteil darüber abgibt, wie Sie Ihre Kinder erziehen. Dann geht es darum, ihm zu zeigen, dass das mit Ihnen nicht geht, und da fängt für manche Menschen die Not eigentlich erst richtig an. Denn wie sagt man dem Kollegen „Bis hierhin und nicht weiter“, ohne seine Gefühle zu verletzen? Wie kann man Nein sagen, ohne sich schlecht zu fühlen?

Im Coaching wird mir immer wieder bewusst: Abgrenzung fällt vielen Menschen nicht leicht, aber sie kann zum Schlüssel für eine neue Gestaltung der persönlichen Beziehungen werden. Die Fähigkeit, sich abzugrenzen, und die Fähigkeit, sich einzulassen, hängen eng zusammen. Je klarer Sie zu erkennen geben, wo Ihre Grenzen liegen, desto einfacher wird es für andere, Sie zu finden. Erst wenn Sie sich das Nein gestatten, haben Sie die Freiheit zum Ja.

### **Was geschieht bei der Konfliktlösung?**

Vielleicht gehören Sie zu den Menschen, die von sich sagen, dass sie „friedlich und pflegeleicht“ seien, dass sie „immer mit anderen gut auskommen“ wollen. Vielleicht denken Sie, Konfliktlösung sei etwas für „aggressive Menschen“.

Konflikte sind jedoch unumgänglich. Sie tauchen immer wieder auf, im privaten Umfeld, im Freundeskreis und in der Familie, am Arbeitsplatz. Konflikte sind nicht verkehrt, sie gehören zum Leben. An Konflikten ist nichts auszusetzen, weil sie eine wichtige Funktion haben, nämlich die Beteiligten auf eine Unstimmigkeit im Miteinander aufmerksam zu machen.

Wenn alles gut läuft, erkennen die Beteiligten den Sinn des Konflikts und kümmern sich um Lösungen. Wenn alles gut läuft, handeln sie bei einem Konflikt so, wie sie es tun, wenn sie einen Knoten im Schnürsenkel entdecken: sie ziehen nicht einfach ärgerlich am Schnürsenkel und ziehen ihn damit nur noch fester, sondern schauen erst einmal hin, wie er verknotet ist und an welcher Stelle ein Eingriff nötig ist.

Das Problem sind die Konflikte, die vom vielen Dranziehen immer fester verknotet wurden. Das sind Konflikte, wie wir sie alle schon einmal erlebt haben: festgefahrene Auseinandersetzungen, ein Hin und Her aus Vorwurf und Rechtfertigung, Anklage und Gegenanklage, mit emotionalen Turbulenzen und vielleicht sogar Aggressionen. Und irgendwie knotet sich in jeden dieser unlösbar erscheinenden Konflikte auch immer etwas Angst vor seiner Lösung. Es ist so, als hätten wir Angst vor dem, was passiert, wenn der Knoten nicht mehr wäre.

Konstruktive Konfliktlösung, so wie ich sie im Coaching praktiziere, hat damit zu tun, den Konfliktknoten nicht sofort auflösen zu wollen, sondern ihn erst einmal in seinen Verwicklungen zu verstehen. Die Frage ist: Welche Bedürfnisse und Interessen haben sich auf welche Weise ineinander verknotet?

Ein unverständener Konflikt ist tatsächlich sinnlos. Je klarer die Beteiligten erkennen, worum es eigentlich geht, desto mehr Bewegung kommt in den Knoten. Und dann kann sich wirklich alles lösen.