

Umgang mit Konflikten

Konflikte sind Störungen, die sich sowohl im privaten als auch beruflichen Bereich immer belastend und negativ auswirken.

Eine wirksame Strategie zur Konfliktvorbeugung ist das frühzeitige Ansprechen von Störungen. Wenn Sie mit einer Person ein Problem haben, ist es wichtig, mit der Kritik nicht zu lange zu warten. Reagieren Sie aber nie zu spontan. Der innere Abstand ist wichtig, um Emotionen auszuklammern. Wer freundlich gegenüber anderen Menschen auftritt, aber hart in der Sache bleibt, hat gute Chancen, taugliche Lösungen zu finden.

Tipps zur Konfliktvermeidung und für Konfliktsituationen

- Beteiligen Sie sich nie an unfairen Lästereien über andere Kolleginnen oder Kollegen. Derartige Verhaltensweisen sind grundsätzlich unfair.
- Sprechen Sie Konflikte konkret an. Reden Sie nicht um den heißen Brei herum.
- Respektieren Sie Ihren Gesprächspartner, lassen Sie ihn ausreden. Beachten Sie immer die Höflichkeitsregeln.
- Reagieren Sie in Konfliktsituationen nicht emotional, sondern möglichst sachlich.
- Vermitteln Sie Selbstbewusstsein. Sagen Sie: „Mir ist ein Fehler passiert. Das bestreite ich nicht, aber ich hatte nicht die notwendigen Informationen oder die ausreichende Erfahrung.“ (Vgl. HUGO-BECKER / BECKER 2004 und OSBORNE 2003)

Konfliktgespräch

- sachlich bleiben
- Kränkungen vermeiden
- Irren ist menschlich
- freundliches Verhalten
- einmal darüber schlafen

Paul LAHNINGER (geb. 1955) schlägt folgende Schritte vor, um Konflikte zu LÖSEN:

1. **Lass dir Zeit:** Denkpause, Abstand halten
2. **Öffne die Ohren:** hinhören, zuhören, einfühlen
3. **Sag, wie´s dir geht:** Gefühle, Wünsche und Bitten äußern
4. **Erfinde Lösungen:** gemeinsam nachdenken, gemeinsam Ideen sammeln
5. **Neu entscheiden:** neue Wirklichkeiten entdecken, querdenken – was wäre, wenn ...

Aufgaben

1. Konfliktsituation reflektieren

Denken Sie an einen Konflikt, an dem Sie beteiligt sind / waren. Beantworten Sie die folgenden Fragen:

- Beschreiben Sie Ihren Konflikt in einem Satz. Wer ist am Konflikt beteiligt?
- Wie ist aus Ihrer Sicht der Konflikt entstanden? Wie haben Sie sich verhalten?
- Kennen Sie jemanden, der im Konflikt vermitteln könnte?
- Wie wurde der Konflikt gelöst? Wie könnte der Konflikt gelöst werden?

2. Meine Rolle in der Gruppe analysieren

In einer Gruppe nehmen die Gruppenmitglieder verschiedene Rollen ein (vgl. HEIGL-EVERS 1988):

- Alpha-Typ: Wortführer (*Hier geht's lang!*)
- Beta-Typ: gruppenorientiert, beratend (*Worum es auch geht, ich helfe euch.*)
- Gamma-Typ: identifiziert sich mit dem Wortführer (*Der Wortführer hat recht.*)
- Omega-Typ: Verweigerer, der immer dagegen ist (*Das ist alles Blödsinn.*)

Welche Rolle nehmen Sie in einer Gruppe ein? Nehmen Sie verschiedene Rollen in verschiedenen Gruppen ein?

3. Anregung – Blitzlicht ausprobieren

Unter einem Blitzlicht versteht man Folgendes: Die Gruppenmitglieder setzen sich – wenn möglich – in einem Sesselkreis. Der Reihe nach sagt jedes Gruppenmitglied, was es von einem Thema erwartet, inwiefern es von einem Thema profitiert hat usw.

Wichtig: Niemand darf die Aussagen der anderen kommentieren oder kritisieren.

4. Konflikte beleuchten und lösen

Lesen Sie den Text: Valerie, Laura und Daniela sitzen im Aufenthaltsraum ihrer Schule.

Valerie: „Daniela, hör doch mal auf, ständig SMS zu schreiben, während ich mit dir reden will.“ (Daniela schaut erstaunt auf.)

Laura (heftig): „Das musst du gerade sagen! Seit du mit Tom gehst, interessierst du dich doch gar nicht mehr für Danielas Schwierigkeiten mit Henry. Also hack nicht ständig auf ihr rum.“ (Valerie schaut betreten zu Boden und räuspert sich.)

Daniela: „Aber Valerie hat es doch gar nicht böse gemeint.“

Laura zu Daniela auf dem Weg in die Klasse: „Daniela, dich werde ich nicht noch mal unterstützen, wenn du mir jedes Mal in den Rücken fällst.“

Laura wird nach diesem Vorfall von Daniela und Valerie gemieden. Da sie Verantwortung übernehmen möchte und den Konflikt klären will, einigt sie sich mit Valerie und Daniela darauf, freiwillig eine Konflikt-schlichtung mit einem unbeteiligten Dritten durchzuführen.

Spielen Sie die folgende Situation durch, indem Sie in die Rollen von Valerie, Laura, Daniela sowie von zwei unabhängigen Streitschlichterinnen / Streitschlichtern schlüpfen. Welche Lösungen finden Sie?

1. Phase: *Worum geht es?* Schildern Sie in drei bis fünf Minuten den Konfliktfall aus Ihrer Sicht.
2. Phase: *Wer ist am Konflikt beteiligt?* Schreiben Sie auf Zetteln alle Personen, die an dem Konflikt beteiligt sein könnten. Die Zettel werden an die Tafel gehängt.
3. Phase: *Was haben die Beteiligten gesagt oder getan?* Sammeln Sie jetzt Fakten und Aussagen. Schreiben Sie sie auf weitere Karten und hängen Sie sie unter die Reihe mit den Namen der beteiligten Personen. Behauptet eine Person, eine andere Person habe etwas gesagt, notieren Sie dies mit: „Person A sagt, dass Person B ... XY ... gesagt habe.“
4. Phase: *Warum haben die Beteiligten so gehandelt? Was sind ihre Ziele, Wünsche, Interessen und Befürchtungen?* Formulieren Sie auf weiteren Karten Vermutungen oder Äußerungen, warum etwas gesagt oder getan wurde. Verwenden Sie möglichst persönliche Zitate: „Ich (Person A) sage so etwas, weil ...“ Sammeln Sie möglichst viele Hintergründe und Motive. Lassen Sie auch Widersprüchliches zu. Wiederholen sich Äußerungen, können sie übereinandergelegt werden.
5. Phase: *Was ist neu? Was können Lösungen sein?* Schauen Sie sich die in Phase 4 gesammelten Vermutungen und Äußerungen an. Besprechen Sie die Karten, welche für Sie neue Informationen enthalten. Überlegen Sie gemeinsam, welche Wege den Beteiligten zugutekommen könnten. Formulieren Sie vorstellbare Lösungsmöglichkeiten. Wenn die Konfliktpartnerinnen / Konfliktpartner einverstanden sind, können Sie auch gegenseitige Verträge über die Lösung anfertigen und unterschreiben.

5. Wenn Konflikte eskalieren ...

Überlegen Sie gemeinsam mit einer Partnerin / einem Partner, warum es in der Geschichte von Gerhard ZWERENZ so weit gekommen ist. Welche Fehler wurden gemacht? Welche Konfliktregeln wurden missachtet?

Gerhard ZWERENZ: Nicht alles gefallen lassen ...

Wir wohnten im dritten Stock mitten in der Stadt und haben uns nie etwas zuschulden kommen lassen, auch mit Dörfelts von gegenüber verband uns eine jahrelange Freundschaft, bis die Frau sich kurz vor dem Fest unsre Bratpfanne auslieh und nicht zurückbrachte.

Als meine Mutter dreimal vergeblich gemahnt hatte, riss ihr eines Tages die Geduld, und sie sagte auf der Treppe zu Frau Muschg, die im vierten Stock wohnt, Frau Dörfelt sei eine Schlampe.

Irgendwer muss das den Dörfelts hinterbracht haben, denn am nächsten Tag überfielen Klaus und Achim unsern Jüngsten, den Hans, und prügeln ihn windelweich.

Ich stand grad im Hausflur, als Hans ankam und heulte. In diesem Moment trat Frau Dörfelt drüben aus der Haustür, ich lief über die Straße, packte ihre Einkaufstasche und stülpte sie ihr über den Kopf. Sie schrie aufgeregt um Hilfe, als sei sonst was los, dabei drückten sie nur die Glasscherben etwas auf den Kopf, weil sie ein paar Milchflaschen in der Tasche gehabt hatte.

Vielleicht wäre die Sache noch gut ausgegangen, aber es war just um die Mittagszeit, und da kam Herr Dörfelt mit dem Wagen angefahren.

Ich zog mich sofort zurück, doch Elli, meine Schwester, die mittags zum Essen heimkommt, fiel Herrn Dörfelt in die Hände. Er schlug ihr ins Gesicht und zerriss dabei ihren Rock. Das Geschrei lockte unsre Mutter ans Fenster und als sie sah, wie Herr Dörfelt mit Elli umging, warf unsre Mutter mit Blumentöpfen nach ihm. Von nun an herrschte erbitterte Feindschaft zwischen den Familien.

Weil wir nun Dörfelts nicht über den Weg trauten, installierte Herbert, mein ältester Bruder, der bei einem Optiker in die Lehre geht, ein Scherenfernrohr am Küchenfenster.

Da konnte unsre Mutter, waren wir andern alle unterwegs, die Dörfelts beobachten.

Augenscheinlich verfügten diese über ein ähnliches Instrument, denn eines Tages schossen sie von drüben mit einem Luftgewehr herüber. Ich erledigte das feindliche Fernrohr dafür mit einer Kleinkaliberbüchse, an diesem Abend ging unser Volkswagen unten im Hof in die Luft.

Unser Vater, der als Oberkellner im hochrenommierten Café Imperial arbeitete, nicht schlecht verdiente und immer für den Ausgleich eintrat, meinte, wir sollten uns jetzt an die Polizei wenden.

Aber unserer Mutter passte das nicht, denn Frau Dörfelt verbreitete in der ganzen Straße, wir, das heißt unsre gesamte Familie, seien derart schmutzig, dass wir mindestens zweimal jede Woche badeten und für das hohe Wassergeld, das die Mieter zu gleichen Teilen zahlen müssen, verantwortlich wären.

Wir beschlossen also, den Kampf aus eigener Kraft in aller Härte aufzunehmen, auch konnten wir nicht mehr zurück, verfolgte doch die gesamte Nachbarschaft gebannt den Fortgang des Streites.

Am nächsten Morgen schon wurde die Straße durch ein mörderisches Geschrei geweckt.

Wir lachten uns halbtot. Herr Dörfelt, der früh als erster das Haus verließ, war in eine tiefe Grube gefallen, die sich vor der Haustür erstreckte.

Er zappelte ganz schön in dem Stacheldraht, den wir gezogen hatten, nur mit dem linken Bein zappelte er nicht, da hielt er fein still, das hatte er sich gebrochen.

Bei alledem konnte der Mann noch von Glück sagen – denn für den Fall, dass er die Grube bemerkt und umgangen hätte, war der Zünder einer Plastikbombe mit dem Anlasser seines Wagens verbunden. Damit ging kurze Zeit später Klunker-Paul, ein Untermieter von Dörfelts, hoch, der den Arzt holen wollte.

Es ist bekannt, dass die Dörfelts leicht übelnehmen. So gegen zehn Uhr begannen sie unsre Hausfront mit einem Flakgeschütz zu bestreichen. Sie mussten sich erst einschließen, und die Einschläge befanden sich nicht alle in der Nähe unserer Fenster.

Das konnte uns nur recht sein, denn jetzt fühlten sich auch die anderen Hausbewohner geärgert, und Herr Lehmann, der Hausbesitzer, begann um den Putz zu fürchten. Eine Weile sah er sich die Sache noch an, als aber zwei Granaten in seiner guten Stube kreppten, wurde er nervös und übergab uns den Schlüssel zum Boden.

Wir robbten sofort hinauf und rissen die Tarnung von der Atomkanone. Es lief alles wie am Schnürchen, wir hatten den Einsatz oft genug geübt. Die werden sich jetzt ganz schön wundern, triumphierte unsre Mutter und kniff als Richtkanonier das rechte Auge fachmännisch zusammen.

Als wir das Rohr genau auf Dörfelts Küche eingestellt hatten, sah ich drüben gegenüber im Bodenfenster ein gleiches Rohr blinzeln, das hatte freilich keine Chance mehr, Elli, unsre Schwester, die den Verlust ihres Rockes nicht verschmerzen konnte, hatte zornroten Gesichts das Kommando „Feuer!“ erteilt.

Mit einem unvergesslichen Fauchen verließ die Atomgranate das Rohr, zugleich fauchte es auch auf der Gegenseite. Die beiden Geschosse trafen sich genau in der Straßenmitte.

Natürlich sind wir nun alle tot, die Straße ist hin, und wo unsre Stadt früher stand, breitet sich jetzt ein graubrauner Fleck aus.

Aber eins muss man sagen, wir haben das Unsre getan, schließlich kann man sich nicht alles gefallen lassen. Die Nachbarn tanzen einem sonst auf der Nase herum. (ZWERENZ, zitiert aus GRAF u. a. 1977, S. 244f.)

Literatur

GRAF, Lore u. a. (Hg.): Geschichten zum Nachdenken. Ein Lesebuch für Schule, Gruppe und Familie, München: Kaiser und Grünwald 1977.

HEIGL-EVERS, Annelise (Hg.): Gruppendynamik, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht 1988.

HUGO-BECKER, Annegret / BECKER, Henning: Psychologisches Konfliktmanagement. Menschenkenntnis – Konfliktfähigkeit – Kooperation, München: dtv 2004.

LAHNINGER, Paul: Konflikte lösen. DVD-Seminar, Bergisch Gladbach: Breuer & Wardin-Birkenbihl-Media 2005.

OSBORNE, Christina: Teamkonflikte bewältigen, Starnberg: Dorling Kindersley 2003.