

# Konflikte friedlich lösen

## Vier Schritte in die Harmonie



Von Anita Maria Stogel

Auch zu unserer letzten Kolumne mit dem Titel ‚Erfolgreich kommunizieren – so werde ich verstanden‘ haben uns zahlreiche ermutigende Zuschriften erreicht. Herzlichen Dank dafür. Es kam die Bitte, auch über Konfliktlösung zu schreiben. Das tue ich sehr gerne und gleich heute. Als Mediatorin habe ich Hunderte von Konflikten befrieden dürfen. Aus dieser Erfahrung habe ich zwei Grunderkenntnisse gewonnen: Menschen wollen Harmonie. Und: Die meisten Konflikte entstehen durch Missverständnisse. Das muss nicht so sein, das können wir ändern.

### **Menschen wollen Harmonie**

Wir Menschen wollen in Frieden und Harmonie zusammenleben und gemeinsam mit unserer Arbeit etwas Sinnvolles in die Welt bringen. Das ist meine Überzeugung. Nur: Die vielen Störfaktoren des Alltags und die Hektik der heutigen Zeit bringen uns von unserem guten Weg ab. Und: Es gibt einen kleinen Anteil an Menschen, die aufgrund einer Störung nicht harmoniefähig sind. Manchmal müssen wir uns von streit-„süchtigen“ und anderen schwierigen Menschen einfach fernhalten.

### **Diskussion oder Konflikt?**

Unterschiedliche Standpunkte sind noch kein Konflikt. Ob die Präsentation für den Vorstand diese oder jene Zahlen enthalten soll, lässt sich in Ruhe besprechen und entscheiden. Ob es heute Pizza oder Salat gibt, ist per se einfach zu beantworten. Den Unterschied zwischen Diskussion und Konflikt macht die Emotion. Das ist interessant, denn die Frage, die wir uns stellen dürfen, ist: Warum rege ich mich bei diesem Thema auf? Geht es vielleicht gar nicht um das Sachthema? Werden dem Thema andere, persönliche Aspekte angeheftet? Werde ich vielleicht ‚schon wieder‘ nicht gehört, wird mir ‚schon wieder‘ die Schuld in die Schuhe geschoben? Es sind meist unsere alten Wunden und früheren Erlebnisse, die uns zum Streiten veranlassen oder für ein Leben im angespannten Gegeneinander sorgen. Da hilft nur Bewusstmachung, kritische Selbstsicht und mutige Kommunikation.

### **Wenn ich was sagen würde, ist miese Stimmung**

Mich rief vor einiger Zeit die Tochter einer Freundin an. Sie ist 29 Jahre, finanziert sich seit dem Abitur selbst, hat ihr Studium erfolgreich abgeschlossen und lebt in Berlin. Ihre Mutter lebt in Bayern.

„Anita“, sagt die Tochter, „Was soll ich tun? Mama ist so übergriffig. Sie informiert mich einfach, dass sie nach Berlin fährt und mich besuchen will. Sie fragt nicht mal, ob ich Zeit habe!“ „Hast du deiner Mutter gesagt, wie es dir dabei geht?“ „Würde ich ja gerne, aber dann ist schlechte Stimmung.“ So oder ähnlich laufen viele meiner Coachings ab.

Wir wissen oft nicht, wie wir ein unangenehmes Thema ansprechen sollen, und dann lassen wir es lieber. Das hilft niemandem. Ja, wir riskieren durch unser Schweigen sogar eine ansonsten gute und stabile Beziehung.

### **Vier Schritte in die Harmonie**

Mit den folgenden vier Schritten zeigen wir dem anderen ehrlich, wo wir stehen und was wir brauchen – ohne Vorwurf und Schuldzuweisung. So erhöhen wir die Wahrscheinlichkeit eines gemeinsamen Verstehens und einer dauerhaften Befriedung des Konflikts. Ich zeige Ihnen diesen einfachen Weg gerne anhand des oben genannten Beispiels.

1. Wir beschreiben eine konkrete Situation neutral, ohne Wertung, ohne „immer“ „nie“ usw. „Gestern riefst du mich an, um mir mitzuteilen, dass du mich nächste Woche besuchen wirst. Du hattest mich nicht gefragt, ob ich Zeit habe und das möchte.“

2. Wir drücken unser Gefühl ehrlich aus, in der ‚ich‘-Form. „Ich fühle mich nicht respektiert.“

3. Jetzt geht es darum, unser Bedürfnis zu vermitteln. „Ich möchte gefragt werden, ob mir dein Besuch recht ist. Ich will selbst über meine Zeit verfügen.“

4. Und dann drücken wir klar unsere Bitte aus, es soll keine Forderung sein. „Bitte lass‘ uns darüber sprechen, wie wir das zukünftig gemeinsam handhaben können.“

Die junge Frau versicherte mir mit fester Stimme, sie wolle es noch heute im Telefonat mit der Mutter klären. Abends klingelte das Telefon. Ihre Mutter war am anderen Ende. Ich war natürlich gespannt. „Anita, du glaubst es nicht. Anscheinend habe ich mich meiner Tochter gegenüber genauso verhalten, wie meine Mutter mir gegenüber. Und du weißt ja, wie mich das immer aufregt, wenn meine Mutter über mich bestimmt.“ Die junge Frau hatte es geschafft, sich zu öffnen und das vermeintlich schwierige Thema anzusprechen. „Ich bin so stolz auf meine Tochter!“ Ich bin gespannt, ob meine Freundin es schaffen wird, mit ihrer schon älteren Mutter ebenso wertschätzend zu sprechen. Klarheit schafft Frieden.

### **■ Aufruf und Infos zur Autorin**

Liebe Leserinnen und Leser: Wie leicht fällt es Ihnen Konflikte zu lösen? Wie fühlt es sich an, wenn endlich etwas Bedrückendes angesprochen wird? Schreiben Sie uns gerne Ihre guten Beispiele und helfen Sie anderen dabei, Missverständnisse mutig auszuräumen. Und Schreiben Sie uns Ihre Anregungen für weitere Themen in dieser Rubrik. E-Mail: [forum@waelischmiller-druck.de](mailto:forum@waelischmiller-druck.de)

Anita Maria Stogel ist Inhaberin der Business Coaching Academy in Dingolfing. Die erfolgreiche Coachin und ihr Team helfen, Leben und Arbeit leichter zu gestalten. Seminare, Coaching, Beratung: [www.business-coaching-academy.de](http://www.business-coaching-academy.de).