Konflikte sind wichtig!

Leichtigkeit – praktisch! | Mit dem Eisberg das Eis brechen

#eisbergmodell #konfliktlösung
#ich-botschaften #verständnis #konstruktiv

Foto: ©niyazz – stock.adobe.com

Raphael Stekl

Hallo du! Ja, genau du! Wann hast du das letzte Mal einen Konflikt gehabt? Wie hast du da reagiert? Wenn du dich in die anderen Konfliktparteien hineinversetzt – wie haben die dich erlebt und wahrgenommen? Und wenn du jetzt noch weiterüberlegst – was waren deine Beweggründe für diesen Konflikt?

Hast du dir zu diesen Fragen gerade Gedanken gemacht? Wenn ja, dann herzlichen Glückwunsch – du hast mit einfachster Konfliktlösung begonnen! Denn, wie immer im Leben, sind wir diejenigen, die Entscheidungen treffen und das eben auch im Konflikt. Häufig sind wir uns gar nicht bewusst darüber, weshalb wir so reagieren, wie wir es tun. Machen wir uns jedoch gezielt Gedanken, welchen Anteil wir selbst an diesem Konflikt haben, anstatt die Anteile der anderen zu suchen, machen wir den ersten Schritt in Richtung konstruktiver Konfliktlösung.

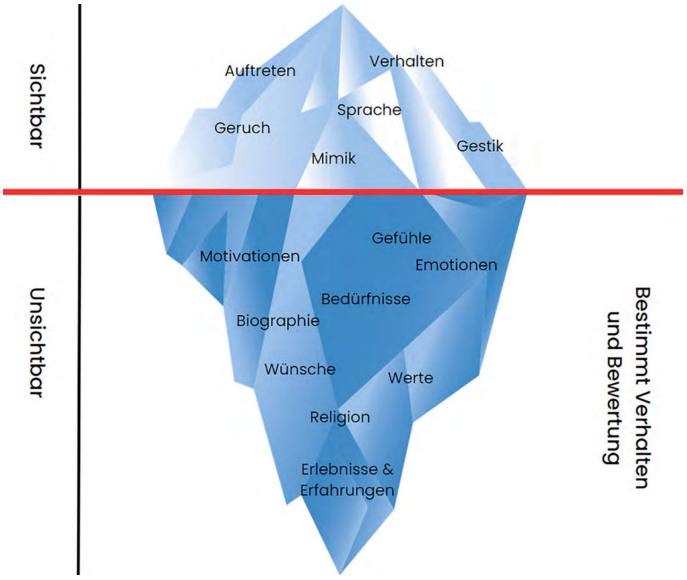
Betrachten wir die Fülle an Konfliktdefinitionen, zeigt sich schnell, dass Emotionen im Konflikt eine große Rolle spielen. Und sind wir schon mal emotional betroffen, fällt uns eine objektive und rationale Verarbeitung aller Informationen schwer. Unterbewusst greifen wir auf evolutionäre Verhaltensmuster zurück: Flucht, Angriff und Verteidigung oder wir erstarren.Verstehen wir uns jedoch selbst und sind uns über unser Verhalten im Klaren, haben wir in der Konfliktsituation viel mehr Möglichkeiten, zu reagieren und den Konflikt nicht weiter eskalieren zu lassen.

Eine konstruktive Konfliktklärung zielt darauf ab, dass wir einander verstehen. Um eine gute, gemeinsame Lösung finden zu können, müssen wir wissen, was die Beweggründe, Gedanken und Ziele aller Beteiligten sind.

Eine Hilfestellung hierfür ist das einfache Eisbergmodell (siehe Abb. 1). Betrachtet man das Modell, dann sieht man, dass nur ca. 1/3 des Eisbergs über der Wasseroberfläche zu sehen ist, die restlichen 2/3 finden sich unter der Wasseroberfläche und sind nicht sichtbar. Übertragen auf Konflikte: Über der Wasseroberfläche finden sich alle offensichtlichen Konfliktzeichen, wie z.B. das Verhalten, das gesprochene Wort, die Körperhaltung usw. Unter der Wasseroberfläche finden sich jedoch all die Faktoren, die uns als individuellen Menschen ausmachen. Unsere komplette Biografie, unsere Motivationen, Ziele, Werte, die uns wichtig sind, Gefühle, Bedürfnisse usw.

Alles unter der Wasseroberfläche prägt unser Verhalten über der Wasseroberfläche, aber auch, wie wir das Verhalten der anderen Beteiligten bewerten.

So fällt es leichter zu verstehen, dass wir alle eine individuelle Wahrnehmung und Bewertung des ganzen Lebens, aller Situationen haben. Und deshalb finden sich die wahren Ursachen für Konflikte in der Regel unter der Wasseroberfläche. Wir sind der festen Überzeugung, dass wir recht haben, wie wir die Situation



1 Das Eisbergmodell

wahrnehmen und beurteilen. Und ja, das ist auch so, denn es ist genau so, wie wir es wahrnehmen und beurteilen. Nur dummerweise ist das für alle Beteiligten das Gleiche.

Also gilt es, unsere Wahrnehmungen und Beurteilungen, Ziele, Erwartungen und Wünsche abzugleichen, sodass wir eine gemeinsame tragfähige Lösung finden. Das schaffen wir am besten, wenn wir miteinander reden und den Konflikt aus der Beziehungsebene auf die Sachebene zurückholen.

Botschaften aus der Unterwasserwelt

Wenn du jetzt verstanden hast, dass du dir im nächsten Konflikt Gedanken über deinen Eisberg machen sollst, dann bist du einen Schritt weiter, den Konflikt konstruktiv zu klären. Es reicht jedoch nicht aus, dass du selbst dir über deinen Eisberg im Klaren bist, es ist wichtig, dass auch die anderen deinen Eisberg kennen. Das heißt, du solltest dich mitteilen. Am besten mit den sogenannten ICH-Botschaften. Nicht: „ICH habe recht.", sondern so, dass du über dich selbst, deine Gefühle, Bedürfnisse und Wünsche sprichst.

Das Gegenteil sind die DU-Botschaften, mit denen deinem Gegenüber signalisiert wird, dass die Schuld für die Situation bei ihm oder ihr liegt. DU-Botschaften sind vielmehr Vorwurf, Tadel und Schuldzuweisung. Was passiert? Wir gehen in eine Verteidigungs- oder Angriffshaltung, wir flüchten oder erstarren. Und schon ist das Gespräch dahin.

ICH-Botschaften dagegen vermitteln, dass du dich als Teil des Konfliktes siehst. Du beschreibst mit ICH-Botschaften Inhalte des Eisberges unter Wasser.

„Ich bin traurig, weil ich gerne noch ein Eis gegessen hätte." „Ich möchte gerne pünktlich losfahren, da ich befürchte, dass wir sonst in einen Stau geraten." Das sind typische ICH-Botschaften. Sie helfen uns nicht nur bei der konstruktiven Konfliktlösung, sondern können sogar präventiv in den Alltag integriert werden, um Missverständnissen bereits vorzubeugen.

Wahrnehmung, Wirkung, Wunsch

Häufig ist es aber auch unser Verhalten, oder das Verhalten der anderen, das zum Konflikt führt. Wir nehmen ein Verhalten wahr und bewerten es innerhalb kürzester Zeit, anhand all der Komponenten unter der Wasseroberfläche. Haben wir schon einmal eine Situation erlebt, die ähnlich war, machen wir ganz schnell die Schublade auf, holen die Gefühle, Emotionen und alles Weitere hervor und projizieren das auf die aktuelle Situation. Schnell sind wir dabei, unserem Gegenüber zu unterstellen, was die Absichten des Verhaltens sind. (Hallo DU-Botschaft!) Und unser Gegenüber ist völlig überrannt von unserem Vorwurf oder unserer Reaktion.

Aber halt, stopp! Da gibt es bei unserem Gegenüber ja zum Glück auch eine Schublade. Schnell wird die aufgerissen und schon seid ihr im Kreislauf des Konfliktes. Obwohl doch alles nur ein Missverständnis ist, das auf einer Fehlinterpretation des Verhaltens beruht...

Was kannst du also machen? Merke dir diese drei Wörter: **Wahrnehmung**, **Wirkung**, **Wunsch**. Sie geben dir eine mögliche Reihenfolge, wie du eine Situation mit ICH-Botschaften beschreiben kannst. Als erstes beschreibst du deine Wahrnehmung. Stelle dir hierzu vor, was eine Kamera und/oder ein Tonbandgerät aufgenommen hätten. Was machen die beiden? Die Kamera nimmt einfach nur Bilder auf und das Tonbandgerät nimmt das auf, was zu hören ist. Sie interpretieren und bewerten nicht. Also ist es doch nur logisch, dass du erst mal einfach nur beschreibst, was du gesehen und/oder gehört hast; z.B.: „Ich habe gesehen, dass die Wohnungstür offen war, nachdem du die Wohnung verlassen hast." Oder: „Ich habe gehört, wie du mit jemandem gesprochen hast, als du die Wohnung verlassen hast. Danach habe ich gesehen, dass die Wohnungstür noch offen stand." Du beschreibst so mittels ICH-Botschaften deine Wahrnehmung.

Es bleibt aber ja nicht aus, dass wir bewusst oder unbewusst unsere Wahrnehmungen bewerten. Deshalb beschreibst du als nächstes deine Bewertung des Wahrgenommen und somit die Wirkung, die es auf dich macht. „Ich habe gehört, wie du mit jemandem gesprochen hast als du die Wohnung verlassen hast, ich glaube du hast telefoniert. Danach habe ich gesehen, dass die Wohnungstür noch offen stand. Das hat auf mich gewirkt, als wärst du durch das Gespräch abgelenkt gewesen und hättest vergessen, die Tür zu schließen. Mich hat das verärgert, da ich schon in der Vergangenheit häufiger diesen Eindruck hatte und dich darauf hingewiesen habe."

Wenn du jetzt noch „Ich würde mir für die Zukunft wünschen, dass die Wohnungstür sicher verschlossen ist, da es mir Sicherheit gibt und ich somit nach der Nachtschicht ruhig schlafen kann." hinten anhängst, dann hast du gleich noch den Blick in die Zukunft gerichtet.

Denn die Vergangenheit können wir nicht ändern. Wir können aber aus ihr lernen und für die Zukunft Lösungswege suchen.

Zugegeben, ja – dieser Satz ist deutlich länger als ein „Mach endlich mal die Tür zu, wenn du gehst, da kann man ja nicht schlafen!", aber er gibt deutlich mehr von dir preis und dein Gegenüber hat die Möglichkeit, auf alles Beschriebene einzugehen.

Als ich das alles gelernt habe, habe ich mir sehr schnell die Frage gestellt: „Wie soll ich das umsetzen, wenn ich auf 180 bin?" Und ich kann dir sagen, es hat ein bisschen gedauert, und dauert auch immer noch, aber ich bin mir darüber bewusst und ich arbeite an MIR.

Die ersten Schritte hast du jetzt schon getan. Jetzt gilt es, dass du in den nächsten Konflikten dich als erstes mit dir selbst und deinem Eisberg beschäftigst, und zwar bevor du etwas sagst. Wenn du das in der Situation nicht kannst, dann sprich das offen aus und bitte darum, dass ihr euren Konflikt zu einem späteren Zeitpunkt besprechen könnt.

Genau diese Zeit bis zu eurem Gespräch kannst du als nächstes nutzen, um dir selbst über deinen Eisberg klar zu werden und deine Gedanken zu sortieren. Mache dir ruhig ein paar Notizen dazu, denn nur weil ihr das Gespräch verschoben habt, heißt es nicht, dass es eine emotionale Situation werden kann. Der große Unterschied ist, dass du dir über dich klar bist und die Emotionalität reduzieren kannst, indem Du mit ICH-Botschaften arbeitest.

Vorwurf = Wunsch

Ist es, aus welchen Gründen auch immer, nicht möglich, das Gespräch zu verschieben, dann kannst du als ganz schnelles, einfaches Hilfsmittel das hier nutzen:

Hinter jedem Vorwurf versteckt sich ein unerfüllter Wunsch.

Vorwürfe sind die klassischen DU-Botschaften, die bei uns in der Regel Abwehr und Ablehnung bewirken. Möchtest du in dem Ad-hoc-Gespräch trotzdem DU-Botschaften vermeiden, fühlst dich mit den ICH-Botschaften aber nicht sicher genug, dann formuliere die Vorwürfe, die du anbringen möchtest, in Wünsche um.

Das ist ein einfacher, schneller Weg, die DU-Botschaften in ICH-Botschaften zu verwandeln und du gehst auch noch von deinem Eisberg aus. Wünsche bieten dann im Weiteren eine Diskussions- und Verhandlungsgrundlage, wie ihr eure Zukunft gemeinsam weiter gestaltet. Sprichst du Wünsche aus, wird es dein Gegenüber in der Regel mit der Zeit auch übernehmen und so könnt ihr euch abgleichen und abstimmen.

Und die anderen?

Mahatma Gandhi sagte: „Sei du selbst die Veränderung, die du dir wünschst für diese Welt." Veränderst du dein Verhalten im Konflikt, hat das automatisch Auswirkungen auf die anderen. Arbeitest du mit ICH-Botschaften, werden die anderen das Nachdenken anfangen.

Bemerkst du, dass die anderen sich damit schwer tun, dann kannst du ihnen durch einfache Fragen helfen, sich über sich und ihren Eisberg klar zu werden. „Was für ein Gefühl hat das bei dir ausgelöst?" „Was hast du beobachtet und wahrgenommen?" „Was ist dir wichtig daran, dass wir das so lösen?" „Weshalb ist es dir wichtig?".

Einfache W-Fragen, die dein Interesse an deinem Gegenüber zeigen, helfen hierbei, dass ihr ein Verständnis füreinander entwickelt.

Fazit

Du hast es in der Hand, wie du dich in Konflikten verhältst, wie sehr sie emotional werden und ob sie konstruktiv geklärt werden. Dein Eisberg ist dein Rucksack des Lebens, den du mit dir trägst.

Bist du dir über ihn bewusst, kannst du dich, dein Verhalten in Konflikten und deine Ziele besser verstehen. Kannst du dich besser verstehen, kannst du dich mit ICH-Botschaften besser mitteilen. Kannst du dich besser mitteilen, lernst du, die anderen in ihren Formulierungen zu unterstützen.

Formuliert ihr alle in ICH-Botschaften, könnt ihr eure Zukunft gemeinsam gestalten. Gestaltet ihr eure Zukunft gemeinsam, löst ihr Konflikte konstruktiv. Löst ihr Konflikte konstruktiv, entwickelt ihr eine Konfliktkultur und beginnt aus Konflikten zu lernen. Lernt ihr aus Konflikten, verlieren sie ihren Schrecken und die negative Seite.

So zeigen Konflikte ihre positive Seite und tragen zu unserer gesellschaftlichen Entwicklung bei.

Raphael Stekl

Notfallsanitäter, univ. zertifizierter Coach, (univ.) zertifizierter Mediator, Praxisanleiter für NotfallsanitäterInnen.

Ich habe es mir zur Aufgabe gemacht, den Menschen zu helfen, sich selbst und anderen zu helfen. Ich bilde NotfallsanitäterInnen aus und habe mich in meiner Arbeit als Coach, Mediator und Trainer den Menschen in der Akut- und Notfallmedizin verschrieben, mit dem Ziel, ihre Resilienz zu stärken und ihr Wissen auf spannende Art und Weise zu erweitern, sodass sie weiterhin Menschen qualifiziert und mit Freude helfen können.

Kontakt: www.traincomed.de