

Wenn zwei sich streiten ...

Main Echo
6. März 2008

PSYCHOLOGIE | Sollten beide sich nach dem Konflikt als Sieger fühlen

Soll ein Konflikt gelöst werden, darf keiner der Beteiligten das Ziel verfolgen, als alleiniger Sieger dazustehen.

»Nach dem Konflikt müssen sich alle Beteiligten gut fühlen«, sagte die Konflikttrainerin Monika Heilmann. Dann könne ein Konflikt sehr produktiv sein.

Wichtigste Voraussetzung für die Konfliktlösung sei, überhaupt miteinander zu reden. »Und das ist häufig der schwerste Schritt, wenn die Emotionen erstmal kochen«, sagte die Mediatorin. Wer auf den anderen zugehe, habe schon das Wichtigste geschafft. Das Gespräch sollte gut vorbereitet werden.

»Wenn der Bär innerlich tobt, ist mein Auftritt nach außen entsprechend.« Ein sachlicher Austausch sei dann schwierig.

Wünsche klar ausdrücken

Wer ehrlich an einer Konfliktlösung interessiert ist, sollte dem anderen zuhören und versu-

chen, sich in seine Probleme hineinzusetzen. Im nächsten Schritt gehe es darum, die eigenen Erwartungen zu formulieren und den anderen nach seinen Vorstellungen zu fragen. »Das setzt voraus, dass man sich seine Wünsche vorher konkret überlegt hat«, so Heilmann. Bleiben die Aussagen des Gesprächspartners unklar, helfe nur, zu fragen: »Fragen Sie so lange nach, bis sie genau verstanden haben, was dem anderen wichtig ist.«

Am Ende steht eine gemeinsame Vereinbarung: »Halten Sie die schriftlich fest, das ist immer besser als mündliche Absprachen.«

Bei einem weiteren Treffen nach ein paar Wochen sollte überprüft werden, ob die Vereinbarung eingehalten wurde. Dafür sei wichtig schon vorher zu klären, »was passiert, wenn nichts passiert«, so Heilmann.

Diese Konfliktlösungsstrategie setze jedoch voraus, dass sich beide tatsächlich einigen wollen.

tmn