



## **Thesen zur Vermeidung von akuten Konfliktsituationen**

### **1. Konstruktive Wahrnehmung**

Das eigentliche Problem ist nicht unser Verhalten, sondern unsere Wahrnehmung der Situation: Wer subjektiv eine Störung der Gleichwertigkeit zu seinen Ungunsten empfindet, also das Gefühl hat, unterlegen, angegriffen oder in die Ecke gedrängt zu sein, wird immer nach Handlungsmöglichkeiten suchen, sich in eine überlegene Position zu bringen. Damit jedoch wählt er zwangsläufig Handlungsstrategien, die konfliktverschärfend und eskalierend wirken.

### **2. Konsequenter konstruktiv agieren**

Der konstruktive Umgang mit Konflikten ist im Grunde gar nicht so schwer: Er liegt in der Essenz darin, seinen Konfliktpartnern auf der Basis von Akzeptanz und Gleichwertigkeit zu begegnen, sich also weder über sie zu stellen noch unter sie.

### **3. Deutliche Kommunikation**

Ein bewährtes Prinzip lautet: "Tat und Täter trennen". Das heisst auf Deutsch, man kann ein bestimmtes Verhalten aufs Schärfste missbilligen und trotzdem den "Täter" als gleichwertigen Mitmenschen akzeptieren. Die Missbilligung der "Tat" kann und soll in aller Deutlichkeit angesprochen werden, ohne damit aber den "Täter" anzugreifen oder zu entwerten. Eine Aussage wie "Ich finde das überhaupt nicht in Ordnung!" oder "Das ist für mich völlig inakzeptabel" kann man durchaus machen, ohne den Konfliktpartner als Person niederzumachen oder zu entwerten.

### **4. Wenn der andere nicht mitspielt, wird es überhaupt erst spannend**

Denn eine Methodik, die darauf angewiesen ist, dass der andere sich genau nach Drehbuch verhält, hätte wohl nicht viele Anwendungsfälle. Der entscheidende Punkt an konstruktiven Konfliktverhalten ist, dass wir damit Schluss machen, uns mit unserem Handeln von dem vorausgegangenen Verhalten des Konfliktpartners abhängig zu machen. Solange wir nur reagieren, geraten wir bei destruktivem Verhalten der anderen Seite unweigerlich in die Rille zu einer Eskalation. Nur wenn wir konsequent nach unserem eigenen konstruktiven Verständnis agieren, wenn wir uns auch durch etliche destruktive Querschüsse nicht davon abbringen lassen, den anderen zu akzeptieren und ihn als gleichwertigen Partner zu behandeln, dann haben wir bei schwierigen Konfliktpartnern eine Chance.

### **5. Maximum des Erreichbaren**

Konstruktives Vorgehen liefert keine Erfolgsgarantie, es erhöht lediglich die Erfolgswahrscheinlichkeit. Aber das ist im zwischenmenschlichen Bereich, wo es ja nie hundertprozentige Sicherheit gibt, das Maximum des Erreichbaren. Am Ende werden wir auf diese Weise mehr Konflikte rasch und positiv bewältigen als über Machtkämpfe und aggressive Auseinandersetzungen. Dieses "Mehr" entscheidet letztlich über die Produktivität und damit den Erfolg.