

PSYCHOLOGIE – BESSERE LÖSUNGEN BEI KONFLIKTEN FINDEN

In einer Zeit voller Konflikte und persönlicher Identitäts- und Orientierungssuche, benötigen wir neue Wege, um den vielfältigen Herausforderungen eines gelingenden Miteinander gerecht zu werden. Die moderne Psychologie kann einen besonderen Beitrag dazu leisten, weil sie die Interaktion zwischen Menschen berücksichtigt und so das Verstehen und Mitgefühl stärkt – in Paarbeziehungen, Familie, Schule und Arbeitsumfeld. Christa G. Traczinski ist Tutorin für den Kurs „[Praktische Psychologie](#)“ an der APOLLON Akademie und erklärt, welche Ansätze der Psychologie beim Lösen von Konflikten helfen können.

Um Konflikte vorzubeugen, sollte man üben, sich unvoreingenommen auf andere Menschen einzulassen. Wie können wir das verbessern?

Es gibt beim Erstkontakt mit einem Menschen das psychologische Phänomen, dem anderen aufgrund des ersten Eindrucks Eigenschaften zuzuschreiben, die gar nichts mit dessen Persönlichkeit zu tun haben müssen. Täglich begegnen uns unbekannte Menschen, die wir innerhalb von wenigen Sekunden einschätzen müssen – dies entspringt dem Bedürfnis nach Sicherheit. Dafür greifen wir auf wahrnehmbare Informationen zurück, etwa die Gesichtszüge oder Kleidung einer Person. Dabei lassen wir uns von Vorurteilen oder Erfahrungswerten leiten. Der erste Eindruck ist jedoch subjektiv und selten richtig. Dennoch beeinflusst er unser Verhalten – und kann sich so selbst bestätigen: Denn wie wir mit anderen umgehen, sorgt wiederum dafür, dass sich unsere Einschätzung eher bewahrheitet.

Wenn wir jemanden positiv einschätzen, verzeihen wir bspw. schneller einen losen Knopf am Mantel, ganz nach dem Motto "kann ja mal vorkommen". Aber wir können uns auch täuschen. Wenn jemand zum ersten Arbeitstag zu spät kommt, dann ist der Chef ggf. sauer. Doch die Gründe für das Zuspätkommen können unverschuldet sein, z. B. ist der Zug ausgefallen.

Um dieses Muster zu verändern und möglichst hohe Unvoreingenommenheit zu erlangen, ist es also wichtig, die eigenen subjektiven Wahrnehmungen zu hinterfragen. Dies gelingt mit Achtsamkeit und Selbstreflexion – es gilt, sich die eigenen Wahrnehmungen bewusst machen und sie zu hinterfragen. Es geht darum, unsere Beobachtungen nicht als einzig mögliche Realitätsinterpretation stehen zu lassen, sondern unsere Interpretation der Wirklichkeit als eigenes, subjektives „Konstrukt“ zu erkennen! Wie heißt es so schön: es gibt immer so viele Wirklichkeiten, wie Menschen in einem Raum sind. Üben Sie die Kunst der unvoreingenommenen Wahrnehmung, indem Sie bspw. mit eigenen Worten eine Situation beschreiben. Sie werden merken, dass andere die Situation unter Umständen ganz anders beschreiben. Subjektivität ist ein Faktor, den wir nicht ausschließen können, aber erkennen!



Was können wir tun, wenn ein Konfliktgespräch eskaliert?

Wir können uns am Konzept der gewaltfreien Kommunikation nach Marshall Rosenberg orientieren. Der Psychologe konnte mit dieser Herangehensweise zahllose Konflikte schlichten – selbst in internationalen Krisengebieten wie dem Nahen Osten in den Siedlungsgebieten an der Grenze zwischen Israel und Palästina. Es geht um 4 Schritte, die dabei zu beachten sind. Fangen Sie bei sich selbst an:

- **Beobachtung:** Was sehe ich, höre ich, nehme ich wahr, ohne mich selbst oder andere zu verurteilen?
- **Gefühle:** Was fühle ich, ohne jemand anderen dafür verantwortlich zu machen?
- **Bedürfnisse:** Auf welche unerfüllten Bedürfnisse weisen mich meine Gefühle hin?
- **Bitten:** Worum möchte ich jemand anderen bitten? Und was möchte ich selbst tun?

Vielleicht können Sie Ihr Gegenüber dazu einladen, gemeinsam eine „Meta-Ebene“ (eine Betrachtungsweise aus der Vogelperspektive) einzunehmen, um den Konflikt zu klären.

Stellen Sie sich und der involvierten Person die oben genannten Fragen – das geht auch in einer Streitsituation, nämlich dann, wenn man wirklich eine Problemlösung sucht. Wenn man allerdings Recht haben möchte oder im Streitfall der Gewinner sein will, dann wird sich der Konflikt nicht lösen lassen.

Also nochmal: lassen Sie sich einen Moment Zeit, kommen Sie runter und dann starten Sie den 4-Schritte-Prozess.

Wie sollte man reagieren, wenn der/die Gesprächspartner/-in weint?

Wenn jemand weint, lasse ich dies zu und kommentiere das nicht mit zudeckenden tröstenden Worten wie „das wird schon wieder“ oder Ähnlichem. Aus Respekt vor der jeweiligen Person, vor deren inneren Schmerz und aus meinem Wissen als Psychologin, dass Schmerz zu uns gehört und zugelassen werden will. Abwehrende, wenn auch gut gemeinte Worte sind dabei hinderlich und sollen wohl eher die eigene Betroffenheit kaschieren. Unser Unvermögen, gelassen, offen und liebevoll mit emotionalem Schmerz umzugehen, entspringt gesellschaftlichen Konventionen – es ist eben nicht so leicht, Gefühle offen zu zeigen. Wir wollen stark und effizient sein, also gilt Weinen oft als Schwäche. Aber Gefühle anzunehmen, gerade wenn es sich um unglückliche Gefühle handelt, ist meines Erachtens eine große Stärke. Erfahrungsgemäß ist erst durch das Zulassen von Gefühlen deren Überwindung möglich. Gefühle brauchen Raum und Zeit, denn die Verdrängung von Gefühlen sorgt für noch größere Probleme wie etwa den Rückzug von anderen, Depressionen und andere psychosomatische Beschwerden.

Wenn jemand weint, bin ich einfach da und halte den Schmerz einfach zusammen mit der Person aus, so gut ich es kann. Das vermittelt echtes Mitgefühl – statt unangebrachtes darüber hinwegtrösten. Und aus dem Mitgefühl entsteht dann auch Nähe und die ist wiederum wirklich tröstlich. Die andere Person spürt,



dass sie so angenommen wird, wie sie ist. Danach kann ein kritisches Gespräch oder eine Diskussion folgen, aber der Moment des Weinens ist heilig und sollte unberührbar bleiben.

Kann man Empathie erlernen?

Ja, Empathie ist eine Haltung, die sich durch eine bestimmte Weise zu kommunizieren ausdrückt! Empathie bedeutet konkret, eine Art inneren Rollentausch mit dem Gegenüber zu machen, um sich in dessen Gefühle und Bedürfnisse hineinzusetzen. Wie würde es mir ergehen, wenn ich in dieser Lage wäre? Das bringt oftmals überraschende Einsichten, die zur Entspannung und tieferen Verständnis beitragen.

Im Konflikt also erstmal tief durchatmen und nicht gleich (über)reagieren, sondern herausfinden, was wohl die wahre Motivation ist, die sich hinter bestimmten Äußerungen verbirgt. Am besten gelingt dies, indem man der betreffenden Person klärende Fragen stellt, statt sich gleich in den eigenen Gefühlen zu verstricken.

Wir können zudem empathisch sein, indem wir nicht etwa Forderungen an andere stellen (hol mir sofort die Unterlagen aus dem Kopierfach!), sondern stattdessen Bitten formulieren (könntest du mir bitte die Kopien mitbringen?). So fühlt sich das Gegenüber wertgeschätzt – auch wir möchten so behandelt werden! Also: cool bleiben! Insgesamt etwas weniger ICH und mehr DU. Dann kommt man auch zum WIR.



ZUR AUTORIN CHRISTA TRACZINSKI

Ausbildung:

- Studium der Psychologie
- Ausbildung zur Gestalt- u. Psychodramatherapeutin sowie zur systemischen Familientherapeutin

Tätigkeiten:

- Fernlehrerin und Dozentin für allgemeine Psychologie, Erziehungsberatung und Kindererziehung
- Tätigkeit in einer familienorientierten Reha für Familien mit krebserkrankten Kindern für die Deutsche Kinderkrebsstiftung

