



FRANZISKA MÜLLER  
Institut für Beratung & Gesundheit  
ZSR-ASCA F345749

## Konfliktmanagement – wenn zwei sich streiten ...

Was ist ein Konflikt?

Wenn Meinungen, Bedürfnisse, Interessen, Ansichten oder Wünsche zweier oder mehrerer Personen auseinandergehen sprechen wir von einem Konflikt.

Konflikte können sowohl im privaten, familiären, freundschaftlichen, wie auch im beruflichen Alltag entstehen.

Diese Spannungen innerhalb eines Systems sind unangenehm und auf den ersten Blick ein Zustand, den jeder rasch beseitigen will. Auf den zweiten Blick schaffen Konflikte auch immer die Chance, Missverständnisse aus dem Weg zu räumen, und den „vermeintlich feindlich“ anderen besser zu verstehen und akzeptieren zu lernen.

Aber wie?

Welche Strategie ist zielführend, fair und orientiert sich an den Interessen jedes einzelnen? Welche Strategie habe ich bislang ausprobiert? Was kann ich ändern, oder neu anwenden? Macht es denn einen Sinn, dieses ewige Hin-und-Her? Na klar macht es das, mit der richtigen Strategie!

Destruktive Ansätze

Gefühle, die Sie erkennen lassen, dass Sie eine destruktive Strategie anwenden sind zum Beispiel:

- Gekränkt, beleidigt oder enttäuscht sein
- sich hilflos, ausgenutzt fühlen
- wütende, zerstörerische und rachsüchtige Gedanken
- oft spüren Sie auch einen Druck im Bauch oder eine Enge im Hals



FRANZISKA MÜLLER  
Institut für Beratung & Gesundheit  
ZSR-ASCA F345749

## Passives oder aggressives Verhalten als Lösung?

Verhalten Sie sich bei Ihrer Suche nach Lösung eher passiv, brechen Sie vielleicht in Tränen aus, hoffen, dass der andere Sie tröstend in den Arm nimmt. Reagieren möglicherweise beleidigt, weil Sie das Gefühl haben, immer schuld zu sein, verteidigen sich gegen ständig gefühlte Vorwürfe. Vielleicht warten Sie auch ab, bis das Größte vorbei ist und passen sich dem anderen an.

Leben Sie Ihre Konfliktlösung in einer aggressiven Strategie aus, so werden Sie sich laut zur Wehr setzen. Vielleicht auch manchmal zu laut. Dem anderen ordentlich die Meinung sagen. Sich uneinsichtig und rechthaberisch verhalten. Manchmal auch mit schlimmen Konsequenzen drohen (dann verlasse ich Dich). Das Gegenüber unter Druck setzen und in einigen Fällen sogar Gewalt anwenden, um Ihre Überlegenheit zu demonstrieren.

Beide Varianten tun Ihnen nicht gut. Beide Strategien sind getrieben von den eigenen Gedanken, von einem „ich will unbedingt gewinnen“, anstelle von Verständnis für den anderen und gemeinsamer Lösungssuche. In jedem Fall wird ausschliesslich dem anderen die Schuld zugeschoben. Dabei bewegen Sie sich kein Stück von Ihrer Überzeugung weg.

Lösungen, die durch solch destruktive Streitmethoden erwirkt werden fühlen sich für die Betroffenen niemals richtig und gut an, auch nicht für den vermeintlichen „Gewinner“.

Langanhaltende ungelöste Konflikte erzeugen Stress und machen uns auf Dauer krank. Deshalb ist es wichtig, Konflikte rechtzeitig zu erkennen und konstruktive Lösungsansätze anzuwenden, um wieder eine Situation herstellen zu können, die für alle beteiligten in Ordnung ist.





FRANZISKA MÜLLER  
Institut für Beratung & Gesundheit  
ZSR-ASCA F345749

Und jetzt?

Eines vorweg: Lösungsversuche und seien sie noch so destruktiv – ob aggressiv oder passiv – sind Versuche, eine aus den Fugen geratene Situation wieder ins Gleichgewicht zu bringen. Wir streben immer danach, wieder Ordnung ins System zu bringen. Das liegt in unserer Natur. In geordneten, sicheren Verhältnissen fühlen wir uns wohl.

Insofern ist auch ein destruktiver Versuch ein Zeichen für den Willen, einen Konflikt zu lösen. Vielleicht ist das Mittel der Wahl noch nicht gefunden, vielleicht sind die Fronten schon sehr verhärtet. Der Wunsch nach Lösung bleibt. Und je wichtiger unser Bedürfnis, unser Wunsch dahinter ist, desto mehr streben wir eine Lösung an.

Gerne haben wir für Sie einige Tipps zusammengestellt, wie Sie sich in Konfliktsituationen einer konstruktiven Lösung annähern können:

- Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche, holen Sie nicht aus und bleiben Sie bei der Wahrheit.
- Interessieren Sie sich für den Sachverhalt, indem Sie Ihrem Gegenüber wirklich zuhören
- Fragen Sie aktiv auch mal nach, sodass der andere sich verstanden und angenommen fühlt
- Formulieren Sie Ihre Wünsche, Bedürfnisse und Ziele klar und deutlich
- Bleiben Sie bei allem offen und realistisch
- Melden Sie Ihrem Gegenüber zurück, was Sie verstanden haben, um Missverständnisse zu vermeiden
- Fassen Sie sich kurz, kommen Sie auf den Punkt
- Ziehen Sie andere nicht hinzu, im Sinne von: das sagen auch andere über Dich – das ist nur verletzend

Und wenn scheinbar nichts mehr geht?

Dann sind wir jederzeit gerne bereit, mit Ihnen gemeinsam einen Weg zu finden, sodass Sie sich einander wieder annähern lernen, und künftig in Konfliktsituationen konstruktiv und respektvoll miteinander umgehen können.

Es grüssen Sie herzlich

Franziska Müller & Therapeutinnenteam