

Konflikte haben, aushalten und lösen

Anregungen aus der Beratungsstelle für Schul- und Familienfragen
des Kreises Minden-Lübbecke, verfasst von Dipl.-Päd. Regina Reichart-Corbach

Dieser Text ist während der Corona-Pandemie entstanden. Er bietet aber auch heute noch wertvolle Tipps zum Umgang mit häuslichen Konflikten.

Eine hilfreiche Erkenntnis ist: **Wo der Hund am lautesten bellt, ist der Schatz begraben.** Auch ein Streit ist ein Gespräch. Schafft man es, im Konflikt zu bleiben, d.h. ihm nicht auszuweichen und ihn auch nicht durch Gewalt zu beenden, kann sich etwas klären, und das mag dringend nötig sein. Menschen reagieren unter großem Druck und **Stress** sehr unterschiedlich. **Sorgen und Ängste** können uns ungeduldig machen und unvernünftig reagieren lassen. Unter Stress entdecken wir Seiten an uns, die wir so nicht kannten und auf die wir eventuell nicht stolz sind.

Sowohl in beruflichen als auch familiären Zusammenhängen empfiehlt es sich, Konflikte schnell aufzulösen. Aber wie macht man das eigentlich?

Interpunktion

Vor allem in unseren Paarberatungen und Trennungs- und Scheidungsberatungen lassen wir die Eltern Konflikte gemeinsam analysieren. Jeder darf abwechselnd schildern, warum er an welchem Punkt wie reagiert hat.

Ein Beispiel: Herr und Frau Meier haben sich gestritten. Frau Meier ist besonders gekränkt, weil ihr Mann sie beim abendlichen Nachhausekommen, nach einem Blick auf den Zustand der Wohnung, *faul* genannt hat. Herr Meier setzt seinen Punkt davor. Er gibt zu, das Wort benutzt zu haben, seine Frau habe ihn jedoch vorher gereizt, indem sie ihn *arbeitssüchtig* nannte. Dies habe ihn sehr geärgert, arbeite er doch schließlich den ganzen Tag für die Familie und deren Auskommen. Auch Frau Meier gibt zu, das Wort benutzt zu haben, jedoch nur weil sie sich vernachlässigt fühle - usw. Die Eltern machen die Erfahrung, dass sie ihren Punkt zeitlich jeweils vor den des anderen setzen und dass sie **beide gleichermaßen Recht haben.**

Die Entschuldigung

Die Natur hat uns mit einem Gehirn ausgestattet, das sehr viel kann. Unter anderem lässt es uns nach einem Streit blitzschnell vergessen, was genau wir eigentlich gesagt haben, welche unguten Worte und Sätze wir in welchem Tonfall benutzt haben und welcher Ausdruck auf unserem Gesicht zu sehen war.

So gelingt es, sich nach einem Streit als Opfer zu empfinden. Manchmal wird das stimmen, manchmal nicht. Fakt ist, dass man nicht allein streiten kann. Der Streit ist ein gemeinsames Produkt aus **vorschnellem Reagieren, fehlenden Mitteilungen, mangelndem Zuhören und daraus folgenden Missverständnissen**.

Wir werden ständig von Sinneseindrücken überschwemmt und unser Organismus wählt aus, was zentraler Gegenstand seiner Aufmerksamkeit ist. Dieser Vorgang wird meist nicht bewusst gesteuert. Leider (oder zum Glück?) gibt es keine direkte Verbindung zwischen unseren Psychen. Wir sind in aller Regel auf Sprache angewiesen, um uns zu verständigen. Wir sollten verstehen und anerkennen, dass andere ebenso wie wir selbst **„autonome Konstrukteure“** ihrer Realität sind. Die Wahrheitssuche nach einem Konflikt ist häufig so unergiebig, weil jeder in seiner Realität verfangen ist und dieser Sicht heraus Recht hat.

Der Systemtheoretiker Heinz von Foerster hat den Satz geprägt: **„Die Wahrheit ist die Erfindung eines Lügners“**. Will man Konflikte auflösen, ist eine solche Überzeugung sehr hilfreich. Was bedeuten diese Überlegungen für die **Entschuldigung**? Wenn sie „ankommen“ soll, so darf sie nicht mit der Sequenz „aber du hast ja auch ...“ enden. Wenn Sie zugeben möchten, dass Sie auf eine gewählte Formulierung oder Handlung nicht stolz sind, so erkennen Sie die Verantwortung dafür ohne Aber an. Der Ball rollt automatisch in das Feld des anderen. Wenn ihm oder ihr kein Vorwurf gemacht wird, muss auch keine erneute Verteidigung erfolgen. Idealerweise öffnet sich das Gegenüber für die selbstkritische Frage, ob er oder sie selbst der beste Elternteil, (Ehe-)Partner, Kollege oder Vorgesetzte von allen war. Zumindest erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass der nächste Schritt in Richtung einer **Versöhnung** führt.

Wir wissen, dass man letztlich alles **verzeihen kann**. Der Satz: „Das werde ich dir nie verzeihen“ ist verständlich, wenn schlimme Kränkungen stattgefunden haben. Er ist aber auch eine Entscheidung, die ihren Preis hat. Geht es um elterliche Konflikte, zahlen diesen häufig die Kinder.

Das Thema „verzeihen“ hängt unmittelbar mit der **„Wiedergutmachung“** zusammen. Sind Sie an einem anderen Menschen schuldig geworden, so versuchen Sie dies wieder gut zu

Meta-Kommunikation

– über Kommunikation kommunizieren. Beispiel: „Was du gerade gesagt hast, verletzt mich. Wolltest du das?“ Häufig wird der oder die Gefragte reflexartig antworten, dass die Verletzung nicht beabsichtigt war. An der Stelle raten wir, innezuhalten. Ein wirklicher Kommunikationsprofi kann zugeben, dass man den anderen tatsächlich verletzen wollte.

Dies geschieht, wenn man sich vorher selbst nicht gut behandelt fühlte. Hier kann man dann kurz das „Interpunktions-Spiel“ (siehe Seite 1) spielen und erkennen, dass man mal wieder in die Falle getappt ist, zu glauben, es gebe nur eine Wahrheit.

machen. Dazu braucht es nicht selten Durchhaltevermögen, denn auch hier bestimmt der oder die Verletzte über das Tempo der Wiederannäherung.

Schauen wir auf die Unterschiede zwischen Männern und Frauen (**siehe Kasten**). Es gibt nicht das „bessere Geschlecht“. Auch die Errungenschaften der Gleichberechtigung werden durch diese Forschungsrichtung nicht in Frage gestellt. **Wir sollten aber voneinander lernen**. Ein kleiner Tipp: Wenn jemand während eines Streites darum bittet, eine Zeitlang in Ruhe gelassen zu werden (der Wunsch käme mit einiger Wahrscheinlichkeit eher von einem männlichen Familienmitglied nach einem Streit), dann sind Sie gut beraten, diesen Wunsch zu beherzigen.

Kommunikation im Allgemeinen: Das Kommunikationsmodell, das nun vertieft dargestellt werden soll, wird demnächst 40 Jahre alt und gehört inzwischen zum gängigen Schulstoff. Für die Lösung von Konflikten gibt es aber unseres Erachtens kein einfacher und effektiver zu handhabendes Modell. Was macht das „4 Seiten“- oder besser „4 Ohren-Modell“ von **Friedemann Schulz von Thun** so erfolgreich?

Zunächst seine Einfachheit. Wir hören nicht eins zu eins, was andere sagen (oder schreiben). Wir können **auf vier verschiedenen Ohren wahrnehmen**, und Nachrichten haben vier verschiedene Seiten. Dies sind die Sach-Ebene, die Appell-Ebene (siehe Kasten auf der nächsten Seite), die Ebene der Selbstoffenbarung und die **Beziehungsebene**. Ich persönlich bin in weit mehr als zwanzig Jahren Erziehungs- und Paarberatung auf keinen Konflikt gestoßen, an dem die Beziehungs-Ohren der Streitparteien nicht maßgeblich beteiligt waren.

Wir alle haben vermutlich bereits die **schmerzliche Erfahrung** gemacht, dass der Empfänger einer Nachricht über das Gelingen der Kommunikation entscheidet. Wir können einen Satz oder eine Frage noch so gut und sachlich gemeint haben - wenn der Empfänger oder die Empfängerin sie „in das falsche Ohr“ bekommt, haben wir ein Problem. Wenn wir auf dem Beziehungs-Ohr hören und uns gekränkt, kritisiert, unverstanden oder beleidigt fühlen, entstehen Gedanken, die uns unglücklich machen. Beispiele: „Jetzt will er/sie mir wieder Vorschriften machen.“ „Er/sie hält mich wohl für blöd.“ „Er/sie denkt, ich kann das nicht.“ „Er/sie denkt, ich wäre nicht von allein darauf gekommen, diese Aufgabe zu erledigen.“ „Ich bin ihm/ihr nicht wichtig.“ „Meine Bedürfnisse interessieren keinen.“ „Das wird mir alles zu viel.“ Erkennen Sie sich wieder? Gut. Fragen Sie nach, ob der oder die andere, diesen Effekt wirklich erzielen wollte. Es lohnt sich.

Unterschiede zwischen Mann und Frau?

Die gibt es. Der modernen Forschung hierzu verdanken wir Erkenntnisse, die beim Umgang mit Konflikten sehr hilfreich sind. Die Feinheiten bei den Befunden sind jedoch so komplex, dass sie den Rahmen dieses Textes sprengen würden. In unseren Beratungen erleben wir, dass Gespräche über diese Erkenntnisse die Konfliktlage spontan entschärfen. Anfangs glauben die Eltern, eine besonders schwierige Partnerwahl getroffen zu haben. Schaut man auf die Unterschiede zwischen vielen Männern und vielen Frauen, werden **Erwartungen realistischer**. Die Eltern gehen nachsichtiger miteinander um und hören auf, einander mit psychopathologischen Diagnosen zu überziehen.

Gedanken, die uns **glücklich machen**, entstehen übrigens auch im Beziehungs-Ohr, aber darum geht es hier (leider) nicht.

Die **Lösung für viele Konflikte** liegt schließlich im **Selbstoffenbarungs-Ohr**. Wenn jemand etwas sagt, sagt er oder sie nur etwas über sich selbst, auch wenn es als Vorwurf oder Anklage formuliert ist. Es wird etwas offenbart, das zunächst nur mit der sprechenden (oder schreibenden) Person zu tun hat. Wir können und sollten lernen, das was andere sagen „bei ihnen zu lassen“. Dadurch gewinnen wir Zeit und müssen nicht umgehend auf dem Beziehungs-Ohr „abgehen.“ Aber wie schafft man das? Hilfreich ist es zum Beispiel, wie bei einem **Mantra** in Gedanken zu wiederholen: „Ich lasse es bei ihm/ihr. Ich lasse es bei ihm/ihr.“ Man gewinnt Zeit und erkennt, dass der andere wütend, traurig, aufgeregt ist oder sich ungerecht behandelt fühlt. Natürlich sollte man sich fragen, ob man selbst zu diesem Zustand beigetragen hat. Nicht selten spielt sich bei der aufgeregten Person gerade etwas Schwieriges auf der Ebene des Beziehungs-Ohrs ab. Gespräche eskalieren häufig in dem Moment, in dem der „Empfänger der Nachricht“ ebenfalls auf dieser Ebene reagiert.

Menschen, die sich lange kennen, wissen um ihre gegenseitigen **wunden Punkte**. In Konflikten oder am Ende einer Freundschaft oder Beziehung passiert es leicht, dass das, was irgendwann im Vertrauen oder unter großem emotionalen Stress offenbart wurde, genutzt wird, um den anderen zu verletzen. Gerade Jugendliche sind Meister und Meisterinnen darin, diese empfindlichen Punkte ihrer Eltern und Geschwister mit bissigen Bemerkungen zu treffen. Zwei Anregungen dazu: 1. Das Selbstoffenbarungs-Ohr zum Einsatz bringen und sich gleichzeitig fragen, ob man selbst etwa auch verletzend war, was eine Entschuldigung sinnvoll erscheinen ließe. 2. Warum nicht, den guten alten Satz: **„Das tut man nicht“** mit neuem Leben füllen?

Und schließlich ... Wenn Sie bereits länger schwelende Konflikte in Angriff nehmen wollen, beherzigen Sie folgendes:

Über die Unzulänglichkeit unseres Gedächtnisses habe ich bereits oben etwas gesagt. Schon wenige Minuten nach einem Streit können wir häufig nicht mehr rekonstruieren, wie genau er verlaufen ist. Wenn Sie sich mit alten Konflikten beschäftigen möchten, ziehen Sie das in Betracht; wir nehmen stets durch die **Brille unseres Gedächtnisses und unserer früheren Erfahrungen** wahr. Die Konfliktparteien werden sich unterschiedlich erinnern. In der Beratung hat sich der Satz bewährt: **„Das erinnere ich anders.“** (Als Alternative zu „Du lügst schon wieder.“) Alkohol und Drogen verschlechtern übrigens die Gedächtnisleistung beträchtlich.

Die Sach-Ebene

Das Wort spricht für sich. Wenn es gelingt, sachliche Informationen zu vermitteln, ohne dass der Empfänger der Nachricht empfindlich reagiert, ist alles gut.

Die Appell-Ebene

Wir können Appelle an andere offen oder verdeckt senden. Viele Paare kennen Konflikte, die entstanden sind, weil jemand (häufiger die Frau?) einen verdeckten Appell gesandt hat. So könnte z.B. die harmlos wirkende Bemerkung „Mir ist kalt“ eine Aufforderung enthalten, für Abhilfe zu sorgen. In (Streit-)Gesprächen über diese Situationen fällt nicht selten an einem Punkt der Satz: „Wenn du mich wirklich lieben würdest, wüsstest du ...“. Erinnern Sie sich an die Unterschiede zwischen Männern und Frauen? Letztere sind gut beraten, Appelle offen zu formulieren und sich von der Annahme zu verabschieden, nicht erkannte verdeckte Appelle hätten mit einem Mangel an Liebe zu tun. Aus unserer Sicht meist eine unzulässige und wenig hilfreiche Verknüpfung.

Die größte Hürde, die es zu nehmen gilt, ist die Fähigkeit, **selbstkritisch zu sein**. Diese lernen wir bereits als Kinder am Modell unserer Eltern und Großeltern – oder eben nicht. Es ist allerdings nie zu spät, sich darin zu üben.

In diesem Sinne wünschen wir viel Spaß und Erfolg beim Miteinander-reden und Streiten und Versöhnen.

Bei Rückfragen melden Sie sich bitte in der Beratungsstelle für Schul- und Familienfragen, am besten telefonisch unter 0571-80712000 oder per E-Mail an:
Schul-undFamilienberatung@minden-luebbecke.de