

Interview Konfliktmanagement

Mit Joachim Hoffmann sprach Ursula Hasler.

Herr Hoffmann, wieso gehen die meisten Menschen Konflikten aus dem Weg?

Die meisten Menschen möchten harmonisch leben. Für sie sind Konflikte belastend, sie rauben Kraft und Nerven. Dabei wird missachtet, dass Konflikte überall, wo Menschen miteinander Abhängigkeiten eingehen, völlig normal sind. Konflikte haben auch positive Seiten. Sie sind die Chance für verbesserte Beziehungen, sofern die Meinungsverschiedenheiten konstruktiv ausgetragen und gemeinsam verarbeitet werden.

Gewisse Menschen sind öfter in Konflikte verstrickt als andere. Wie erklären Sie das?

Sie urteilen schnell, denken schwarz-weiß statt in Grautönen (wer nicht für mich ist, ist gegen mich), haben eine geringe Frustrationstoleranz, müssen zwanghaft ihr Selbstwertgefühl verteidigen; es mangelt ihnen an der Fähigkeit zum Perspektivenwechsel. Diese Menschen glauben, die Welt sei so um sie herumgestaltet, damit sie ihr Ding durchziehen können. Wenn jemand oder etwas ihre Pläne durchkreuzt, fühlen sie sich persönlich bedroht, erleben Ärger und schalten auf Kampf. Sie unterstellen den anderen böse Absichten oder zumindest grobe Fahrlässigkeit. Denken Sie zum Beispiel an einen Fahrzeuglenker, der häufig fluchend den Stinkefinger erhebt gegenüber anderen Verkehrsteilnehmern, als ob sie seine Feinde wären. Dabei sind sie vom selben Ziel geleitet wie er: sie wollen in der Blechlawine vorwärtskommen. Konfliktgefährdete Menschen finden täglich Feinde und Deppen. Ihnen ist auch nicht bewusst, wenn sie offensiv werden. Sie glauben, sie verteidigten sich nur.

Herr Hoffmann, erleben Sie selber noch Konflikte?

Ja natürlich und sie werden immer seltener. Ich glaube, das hat zwei Gründe. Erstens erlebe ich weniger Ärger und Bedrohungsgefühle, weil ich meine empfindlichen Stellen gut kenne und akzeptiere. Wenn mich jemand an einem neuralgischen Punkt reizt, muss ich nicht mit ihm kämpfen, denn mein Ärger hat mit mir zu tun. Der zweite Grund: Wenn ich provoziert werde, habe ich neben den archaischen Kampf- und Fluchtreaktionen noch ein schönes Set an sozialverträglichen Antworten bereit, die den Konflikt deeskalieren. Diese Gewissheit fühlt sich toll an und bewirkt, dass ich Provokationen gar nicht mehr als solche erlebe oder sie schnell wieder vergesse.

Was wollen Sie den Seminarteilnehmern mitgeben?

Viele Menschen glauben, sie seien Konflikten machtlos ausgesetzt, sie würden in Streit hineingezogen, ein Wort ergebe das andere; kurzum: sie meinen, sie hätten keinen Einfluss. Das will ich ändern und für folgende Fragen konkrete Unterstützung bieten:

- Wie erkenne ich, dass ein Konflikt entsteht?
- Wie finde ich den Mut und die richtigen Worte, um mich kritisch zu äussern, ohne dass ich es nachher bereuen muss?
- Wie kann ich bei Attacken eine gelassene Haltung bewahren?
- Was kann ich tun, wenn ich beim Streiten sprachlos werde?
- Wie kann ich für meinen Standpunkt eintreten, ohne den Konfliktpartner zu beleidigen?
- Wie verhalte ich mich, wenn ich in einen Streit von Dritten hineingezogen werde?
- Welche Methoden muss ich kennen um zwischen zwei Konfliktparteien zu vermitteln?