

Was kann ich tun, damit ein Konflikt nicht eskaliert?

RATGEBER

Heute zum Thema:

Gesundheit

Stil

Recht

Beziehungen

Geld

Daheim

Erziehung

Tatsächlich lässt sich Kommunikation – vor allem für besondere Situationen – «vorausplanen». Allerdings geschieht sie nicht nur verbal, sondern auch nonverbal (Mimik, Gestik, Tonfall, Körperhaltung etc.) und hängt nicht zuletzt auch von Ihrem Gegenüber ab. Bei so vielen Faktoren ist es logisch, dass man auch mal ins Fettnäpfchen tritt.

Stimmungen, Beziehungen, Appelle

Laut dem «Vier-Ohren-Modell» des deutschen Kommunikationswissenschaftlers Friedemann Schulz von Thun kann jede Äusserung auf vier Ebenen verstanden werden: Während der Sprechende auf der Sachebene (1.) über Daten und Fakten informiert, umfasst die Selbstoffenbarung (2.) das, was der Sprecher über seine momentane Stimmung zu erkennen gibt. Am konfliktträchtigsten zeigt sich die Beziehungsebene (3.), in der zum Ausdruck kommt, was der Sender vom Empfänger hält.

Immer wieder passiert es mir (m, 41), dass scheinbar harmlose Konfliktsituationen mit meiner Partnerin, meinem Teenagersohn oder auch einem Mitarbeiter im Büro zu heftigen Wortwechseln ausarten. Ich will diese Eskalation gar nicht, spüre aber auch, wie die Pferde mit mir durchgehen. Wie kann ich das vermeiden, ohne einfach klein beizugeben? Kann ich solche Situationen auch vorausahnen und mich darauf vorbereiten? L. T. aus S.

Und was der Sender beim Empfänger erreichen möchte, zeigt sich auf der Appellebene (4.) Natürlich wird nicht nur mehrdeutig gesendet, auch das Gegenüber kann «mehrdeutig» empfangen, je nachdem, wie es gerade gestimmt ist. Deshalb ist zwischenmenschliche Kommunikation so anfällig für Störungen.

«Es ist grün!»

Nehmen wir folgendes Beispiel: Sie

sitzen am Steuer Ihres Autos, neben sich die Partnerin, und gemeinsam warten Sie vor der Ampel. Ihre Partnerin sagt: «Es ist grün!» Die Sachebene (1.) macht deutlich, dass die Ampel auf Grün geschaltet hat. Die Ebene der Selbstoffenbarung (2.) könnte zeigen, dass Ihre Partnerin ungeduldig ist, jene der Beziehung (3.), dass sie Ihren Fahrstil kritisiert. Auf der Appellebene (4.) will sie, dass Sie endlich Gas geben. Wenn Sie als Empfänger vor allem die dritte Ebene wahrnehmen, reagieren Sie vielleicht unwirsch, und schon droht Streit.

Sie erleben häufig, dass Sie in solche Eskalationen geraten. Fragen Sie sich selber, auf welcher Ebene Sie am empfindlichsten sind. Ist es vorwiegend die Beziehungsebene (man nimmt vieles persönlich, fühlt sich schnell angegriffen und beleidigt) oder ein eher appellativer Ton, der Sie verunsichert? Wenn Sie sich dessen bewusst sind, können Sie eher auch gelassen reagieren.

Situationen vorher durchspielen

Ein probates Mittel ist, dem Impuls einer schnellen Reaktion zu widerstehen,

SUCHEN SIE RAT?

► Schreiben Sie an: Ratgeber, «Neue Luzerner Zeitung», Maihofstrasse 76, Luzern. E-Mail: ratgeber@luzernerzeitung.ch Der Ratgeber der «Neuen Luzerner Zeitung» und ihrer Regionalausgaben steht ausschliesslich Abonnenten zur Verfügung. Bitte geben Sie bei Ihrer Anfrage Ihre Abopass-Nummer an. ◀

um wahrnehmen zu können, was unter-schwellig läuft. Damit hält man sich so alle Optionen für eine angemessene Reaktion offen. Eine solche Option wäre ja dann auch, gar nicht zu reagieren.

Falls Sie immer in ähnlichen Situationen in solche Konflikte geraten, etwa mit Ihrem Sohn, können Sie sich auf besagte Situationen mental vorbereiten. Überlegen Sie sich, wie ein Gespräch ablaufen könnte und wo Sie Gefahren einer Eskalation vermeiden könnten. Dies gilt ganz besonders, wenn Sie ein Gespräch anfangen, bei dem Sie bereits wissen, dass das Thema heikel ist.

Oft lohnt es sich auch, mit regelmässigen Kommunikationspartnern einmal zu bereden, wie Ihre Gespräche miteinander ablaufen. Damit machen Sie auf eine wertschätzende Art klar, dass Sie an einer Verbesserung der Kommunikation interessiert sind.



MARGARETA REINECKE

Luzern / Hildisrieden
Dr. phil., Fachpsychologin für
Psychotherapie FSP,
vipp – Verband
Innerschweizer
Psycholog/innen