

Kommunikation und Konflikte

1. Einleitung

Konflikte treten im zwischenmenschlichen Bereich immer wieder auf. Da mit zwei Menschen immer auch zwei verschiedene Sichtweisen aufeinandertreffen, die nicht vollständig übereinstimmen, sind Meinungsverschiedenheiten geradezu vorprogrammiert. Ein Zusammenleben ohne Konflikte ist deshalb fast unmöglich. Konflikte gehören zum Menschsein dazu.

Konflikte entstehen aus völlig verschiedenen Anlässen. Sie basieren meist auf der Tatsache, daß zwei Personen eine Sache, einen Gegenstand oder auch eine Beziehung nie vollständig übereinstimmend wahrnehmen können. Der *Wahrnehmungskonflikt* selbst ist also vorprogrammiert. Grundsätzlich ist ein solcher Konflikt sogar *positiv* zu sehen, da der Austausch der unterschiedlichen Wahrnehmung zu einer Erweiterung der eigenen Perspektive führen kann. Man kann eben vieles - nicht alles - von mehreren Seiten betrachten.

Negativ wirkt sich ein Konflikt aus, wenn die Konfliktparteien nicht mehr in der Lage sind, sich über den Gegenstand der Auseinandersetzung angemessen auszutauschen. Ein solcher Streit kann schließlich über das eigentliche Thema hinausgehen und zu persönlichen Verletzungen führen, die die Beziehung der an dem Konflikt beteiligten Personen enorm belasten. Hierbei kann es sich um Konflikte innerhalb des Leitungsteams einer Freizeit genauso handeln wie um Konflikte zwischen Leitungsteam und Teilnehmern oder Leitungsteam und Pastoralteam usw.

Solche Konflikte lassen sich prinzipiell auf eine *Störung der Beziehungen* bzw. eine *Störung der Kommunikation* zurückführen.

2. Miteinander reden - Die vier Seiten der Kommunikation

Jede Kommunikation besteht aus drei Elementen: Der Senderseite, der Empfängerseite und der Nachricht, die der Sender dem Empfänger übermittelt. Die Nachricht kann dabei ein einzelner Satz, ein ganzer Vortrag, eine Geste, ein Augenblick und vieles andere mehr sein. Jede Nachricht hat dabei vier Seiten, die der Sender *immer* auffüllt, ob er es will oder nicht.

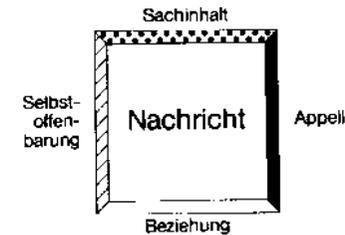


Abbildung 1: Die vier Seiten einer Nachricht

Beispielsatz: Heinz sagt zu Erna, die gerade Auto fährt: „Die Ampel ist grün!“

1. Die Sachseite

Auf der Sachseite werden rein sachliche Mitteilungen gemacht. *Die Ampel ist grün!*

2. Die Beziehungsseite

Jede Nachricht enthält eine Beziehungsaussage. *Erna, du bist unaufmerksam.* oder: *Erna du weißt nicht, wie man Auto fährt.* oder: *Erna, deine Sicht ist durch den LKW behindert.* oder: ...

3. Die Selbstoffenbarungsseite

Jede Nachricht sagt etwas über den Sender selbst aus. *Ich kann eben doch besser Auto fahren.* oder: *Ich habe die bessere Sicht.* oder: ...

4. Die Apellseite

Jede Nachricht enthält eine Aufforderung an den Empfänger. *Fahr los!* oder: *Paß doch besser auf!* oder: ...

Der Senderseite entspricht die Empfängerseite. So wie der Sender seine Botschaft auf vier „Kanälen“ sendet, so empfängt der Empfänger auch auf vier „Kanälen“:

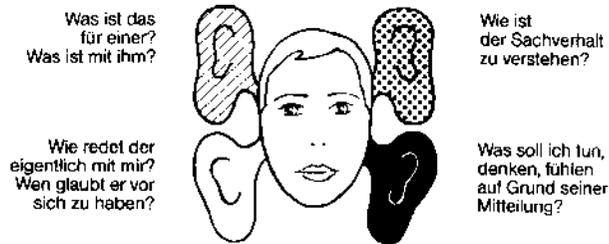


Abbildung 2: Der Empfänger hört eine Nachricht auf verschiedenen Kanälen

Ein Konflikt entsteht, wenn Sender und Empfänger die verschiedenen Kanäle unterschiedlich betonen. Dies ist z.B. der Fall, wenn der Sender eine Sachaussage macht (*Die Ampel ist grün*) und der Empfänger eine Beziehungsaussage heraushört (*Er sieht mich als schlechte Fahrerin*).

3. Wie kann man Konflikte lösen?

Die Lösung von Konflikten ist ein schwieriges Unterfangen, da alle Beteiligten bereit sein müssen, sich diesem Konflikt zu stellen. Als erstes muß man aus der Situation „aussteigen“ und den Konflikt von außen betrachten:



Abbildung 3: Ausstieg aus dem Konflikt

Jeder sollte sagen, was er gesagt und wie er es gemeint hat, bzw. was er gehört und wie er es aufgefaßt hat. Dabei wird häufig deutlich, daß Aussagen, in denen es um die Sache ging, als persönlicher Angriff gedeutet wurde. Oder es wird klar, daß man über eine Sache einem anderen klarmachen wollte, „*was man wirklich von ihm hält*“.

4. Wie man Konflikte möglichst vermeiden kann

Konflikte kann man nie ganz vermeiden. Man kann aber einiges dafür tun, daß Konflikte sich nicht zu massiven Störungen entwickeln. Die folgenden Punkte können helfen, mit Meinungsverschiedenheiten angemessen umzugehen und massive Konflikte zu verhindern:

- Ehrlich miteinander umgehen.
- Klar und deutlich kommunizieren.
- Wenn etwas nicht eindeutig verstanden wurde, nachfragen, wie der Sender es gemeint hat. (Habe ich auf dem Kanal gehört, auf dem der Sender gesprochen hat?)
- Störungen nicht verschleppen, sondern so schnell wie möglich offen und ehrlich ansprechen.
- In der „Ich“-Form reden, keine „Du“-Aussagen.
- Vielleicht einmal die Sichtweise wechseln. (Wie könnte der andere es gesehen haben?)

Literatur: Friedemann Schulz von Thun, Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation (rororo Sachbuch 1080)