

# Der Konflikt-Code



Wie dir ein Vorwurf dabei hilft,  
den Konflikt auf einer tieferen  
Ebene aufzulösen...

# Der Konflikt-Code

von Christoph Marks

*Eine Übungsanleitung:*

***Wie du Vorwürfe und Schuldzuweisungen dazu nutzt, um dich und deinen Gesprächspartner in einen guten Kontakt miteinander zu bringen...***

***...und euren Konflikt auf einer tieferen Ebene aufzulösen.***

**„Du bist ungerecht!“**

**„Nie hörst du mir zu!“**

**„Auf dich kann man sich einfach nicht verlassen!“**

**„Ich bin richtig enttäuscht von dir!“**

Eine der wichtigsten Fähigkeiten, wenn man seine Konflikte erfolgreich lösen möchte, ist es zu lernen, auf Vorwürfe und Schuldzuweisungen produktiv zu reagieren.

Schuldzuweisungen und emotionale Urteile gehören in unserer Kultur zu jedem Konflikt dazu. Für die meisten ist es ganz normal, andere Menschen zu beschuldigen, ihnen zu sagen was sie verkehrt gemacht haben und ihnen Vorwürfe zu machen.

Schuldzuweisungen führen in der Konfliktklärung zu großen Schwierigkeiten, weil sie die eigene Verantwortung leugnen und vom tiefer liegenden Kern des Problems ablenken. Damit wird eine Klärung nicht gefördert, sondern genau das Gegenteil bewirkt.

Es läuft oft ganz automatisch ab: Sobald ein Gespräch etwas emotionaler wird, fangen viele Menschen an, den Gesprächspartner für all die Probleme und die eigene Aufregung verantwortlich zu machen. Wir machen dem anderen Vorwürfe und geben unserem Gesprächspartner zu verstehen, dass *er* etwas falsch gemacht hat und *sein* Verhalten (oder auch nur seine bloße Anwesenheit) *offensichtlich* der Grund für all die Probleme sind.

**Wir können es *nicht* ändern, wie andere Menschen mit uns *sprechen*.  
Allerdings können wir lernen, „unfaire“ Äußerungen *anders* zu verstehen!**

## **Vielleicht kennst du das:**

- Dein Gesprächspartner macht dir einen Vorwurf (z.B.,*Nie hörst du mir zu!*“) und du fühlst dich angegriffen und hast den Impuls dich zu wehren.
- Jemand sagt dir, was er von dir hält (z.B.,*Du bist unzuverlässig*“) und du bist irgendwie emotional getroffen und ziehst dich ein Stück weit zurück.
- Dir wird die Schuld an einer Situation gegeben, (z.B.,*Es ist deine Schuld, wenn wir jetzt zu spät kommen!*“) Du hältst das für ungerechtfertigt und willst es gerne sofort richtigstellen.

## **Wenn wir mit einem Vorwurf konfrontiert werden, geht es vor allem um 3 Dinge:**

1. ***Geht es darum, sich vor einer weiteren Eskalation und vor neuen (emotionalen) Verletzungen zu schützen.***

Oft treten durch die Art und Weise wie wir miteinander streiten neue Verletzungen auf. Wenn wir wütend sind, werden oft Dinge gesagt oder getan, die wir später bereuen. Frust und Schmerz wachsen, der Wunsch nach Abstand zum Gesprächspartner nimmt zu und eine Verständigung wird immer schwieriger.

*Ein entscheidender Punkt ist dabei, diesen Teufelskreis von sich aufschaukelnden Vorwürfen und gegenseitigem „Runtermachen“ zu durchbrechen. Ihn rechtzeitig stoppen zu können und zu lernen, so zu reagieren, dass die Chancen auf eine Verständigung wieder steigen.*

Der erste Schritt besteht darin, sich vor neuen Verletzungen schützen zu können. Sich irgendwie davor bewahren zu können, von den Vorwürfen des Gesprächspartners getroffen zu werden. Die inneren Alarmknöpfe vor einem erneutem Gedrückt werden abzuschirmen. Einen Schutz aufzubauen, der es ermöglicht, in unserer vollen Kontrolle zu bleiben und es nicht zu unproduktiven Gegenreaktionen kommen zu lassen, die wir später bereuen würden.

2. ***Geht es darum, am Ende wieder in einen guten Kontakt miteinander zu kommen.***

Oft streiten wir uns mit Menschen, die uns eigentlich am Herzen liegen, mit Menschen mit denen wir anschließend gerne wieder Zeit verbringen wollen. Es ist wichtig, hier von Anfang an im Auge zu behalten, dass es euch im Grunde um einen *guten und geklärten Kontakt* geht. *Darum, zu erreichen, dass ihr wieder gerne Zeit miteinander verbringen mögt.* Besonders bei Konflikten in unseren Beziehungen, in Freundschaften, in der Familie oder im Job mit Kollegen, mit denen wir die nächsten Jahre noch ein Büro teilen werden, ist es also unser Ziel, das Problem aus der Welt zu schaffen, damit wir *wieder eine gute Beziehung zueinander haben.*

Oft lassen wir uns durch die destruktive Art unsere Konflikte auszutragen von diesem Ziel ablenken. Wir bauen erstmal eine weitere Distanz auf, indem wir versuchen, die Hindernisse in unserem Kontakt durch weitere Vorwürfe und Schuldzuweisungen aus dem Weg zu räumen. Das heißt, wir versuchen unsere Beziehung zu verbessern, indem wir sie noch weiter belasten! Das ist natürlich eine ziemlich tragische Strategie.

Eine gute Verbindung zueinander herzustellen, ist nur möglich, wenn der Konflikt so geklärt wird, dass es anschließend *allen* Beteiligten wieder gut geht. Eine gute Beziehung lässt sich nicht auf Kosten eines Beteiligten erreichen!

Eine gute Beziehung ist eine *geklärte* Beziehung: Wenn sich alle sicher sein können, woran sie sind und sich darauf verlassen können. Es herrscht Klarheit, beide respektieren sich gegenseitig und wertschätzen sich dafür, wer sie sind und was sie tun.

Wenn ihr euch also miteinander streitet und etwas zwischen euch steht, dann geht darum, dafür zu sorgen, dass ihr wieder eine unbeschwerte Verbindung zueinander habt. Zu erreichen, dass eure Beziehung wieder so frei und schön wird wie möglich.

3. ***Wenn du von deinem Gesprächspartner mit einem Vorwurf konfrontiert wirst, ist es wichtig, die tiefere Ursache für seine Unzufriedenheit herauszufinden.***

Es ist fundamental wichtig, zu erkennen, worum es ihm *eigentlich wirklich* geht! Denn nur wenn seine *tiefere* Anliegen und Bedürfnisse klar gesehen werden, könnt ihr den Konflikt auch auf dieser tieferen Ebene auflösen und aus der Welt schaffen.

Nur so ist letztlich sichergestellt, dass er nicht immer wieder und wieder kommt.

Es ist eigentlich klar: *Wenn ein Konflikt nur oberflächlich gelöst wird, wird die Lösung wahrscheinlich nicht lange halten. Denn die tiefere Ursache für die Unzufriedenheit bleibt weiter bestehen und damit auch der Konflikt. Er wird früher oder später wiederkommen.*

Wenn dein Gesprächspartner dir seine Unzufriedenheit also in Form eines Vorwurfs oder einer Schuldzuweisung deutlich macht, dann kannst du das *als Anlass nehmen, Klarheit über seine tieferen Anliegen und Bedürfnisse zu erlangen*. Dadurch seid ihr später in der komfortablen Lage, eine Lösung zu finden, die den Konflikt auch wirklich langfristig erfolgreich auflöst.

## Wie reagiert du auf Schuldzuweisungen im Streit?

Auf einen Vorwurf folgt meist direkt ein Gegenvorwurf. Auf eine Schuldzuweisung eine Rechtfertigung oder ein Gegenangriff.

Das ist gerade in Konflikten mit Menschen, die wir eigentlich gerne mögen besonders tragisch. Denn das große Problem an Vorwürfen, emotionalen Urteilen und Schuldzuweisungen ist, dass sie *Abwehr* erzeugen!

Sie führen *nicht* dazu, dass sich die *tiefer* Ursache des Konflikts leichter *klärt*. Sie führen nicht dazu, dass wir wieder mehr in Kontakt miteinander kommen. Und sie führen nicht dazu, dass *mehr Verständnis* füreinander entsteht.

Sondern im Gegenteil: Diese Äußerungen provozieren den Impuls sich zu *wehren*. Sie führen damit zu *weiteren* „Gegen-Reaktionen“: Rechtfertigungen, Eskalation, Unverständnis oder Rückzug.

Kurz: Sie sabotieren euren Kontakt.

Wenn Streitgespräche auf diese Art und Weise geführt werden, wird eine Eskalation befördert und eine Klärung behindert. Die letztliche Auf-Lösung zum Wohl aller Beteiligten wird damit sehr unwahrscheinlich.

### ***Und genau das ist es, was ganz oft passiert:***

- Viele Beziehungen sind früher oder später zerstritten...
- Konflikte in Familien werden chronisch...
- Langjährige Freundschaften enden schmerzlich...

### **Doch es geht auch anders!**

Die zentrale Rolle nimmt dabei die Art und Weise ein, wie wir gelernt haben, die emotionalen Äußerungen eines Gesprächspartners zu *verstehen*.

Wir können nicht beeinflussen, was unser Gesprächspartner sagt, wir können allerdings beeinflussen, wie wir es *aufnehmen* und wie wir darauf *reagieren*!

Es gibt eine Möglichkeit einen Vorwurf *produktiv* aufzunehmen und direkt zur Klärung eines Konfliktes zu *nutzen*. Diese Reaktionsmöglichkeit kennen und nutzen leider viel zu wenig Menschen. Es ist eine Reaktion, die nicht nur die Konfliktklärung mit Menschen die wir gerne mögen erheblich erleichtert, sondern die sogar zu mehr Frieden auf der Welt insgesamt führen könnte.

Diese Möglichkeit, *anders zu verstehen*, steht dir *immer* zur Verfügung. Wenn du sie kennst, hast du die freie Wahl, sie zu verwenden, um mit einem Mitmenschen durch seine vorwurfsvolle Äußerung sofort einen direkten Kontakt herzustellen.

Diese hilfreiche Reaktion auf „unfaire“ emotionale Äußerungen wirst du nun in diesem Buch erlernen.

# Was ist Wut – was ist Wut *nicht*? Und wie kann sie uns helfen das zu bekommen, was wir brauchen?

Wut und der wütende, tobende Ausbruch eines aufgebracht Menschen werden oftmals missverstanden.

Das hat natürlich mit der Gefahr zu tun, die von Wut ausgeht. Wütende Menschen schüchtern uns ein, machen uns Angst, lassen uns erstarren. Uns bleibt scheinbar nur der Gegenangriff, die Verteidigung oder die Flucht übrig, um nicht „den Kürzeren zu ziehen“.

Doch Wut birgt vor allem auch einen riesigen Schatz! In der Wut und dem wütenden Ausdruck steckt das Wichtigste verborgen, was es aktuell über den betreffenden Menschen zu wissen gibt. Etwas das uns hilft, miteinander in Kontakt zu kommen und unsere Konflikte langfristig zufriedenstellend zu lösen. Dieses Buch ist als Hilfe für dich gedacht, diese wertvollen Informationen zu „dechiffrieren“ und zu lernen den „Schatz“ in der Wut zu bergen.

Doch zunächst einmal: Was ist Wut *nicht*? Wut ist nicht „gemein“. Nicht „unfair“. Ein Wutausbruch ist nicht „schlecht erzogen“ oder „unpassend“. Nicht „krank“ oder „verkehrt“.

Ein Gefühlsausdruck ist einfach ein Ausdruck der eigenen Gefühle. Nicht mehr und nicht weniger. Wie sich jemand verhält, zeigt einfach, wie er sich gerade fühlt. Punkt.

Doch warum fühlt sich ein Mensch gerade so? Was ist der Grund von Wut – von *seiner* Wut?

Eins musst du dir klarmachen: Wenn sich ein Mensch (dein Gesprächspartner oder du) irgendwie aufgeregt äußert, dann hat das *als erstes* einmal etwas *mit ihm selbst* zu tun!

Die Gründe für *seine* Gefühle liegen in *seinen eigenen Werten, Anliegen und Bedürfnissen*. Sie liegen *in ihm selbst*. Dein Gesprächspartner regt sich auf, weil *ihm* etwas *wichtig ist*. Und *nicht*, weil *du* etwas falsch gemacht hast. Das ist ein entscheidender Unterschied!

Der international bekannte Konfliktmediator *Dr. Marshall B. Rosenberg* hat diese Differenzierung in der Denkweise mit seiner Methode der „*Gewaltfreien Kommunikation*“ klar auf den Punkt gebracht. Es lohnt sich nicht nur für den Konfliktfall, sich einmal ausführlicher mit seinem Ansatz zu beschäftigen! Marshall Rosenberg beschreibt sehr treffend:

Die *tieferen Gründe* für Aufregung, Wut, Gereiztheit, Ärger, Vorwürfen, emotionalen Urteilen und Schuldzuweisungen sind immer bei den *eigenen Bedürfnissen* eines Menschen zu finden.

Zum Beispiel kann jemand sehr wütend werden, wenn er dringend *Ruhe* und *Erholung* braucht und es aber leider nicht bekommt. Dann ist der Krach des Nachbarn vielleicht der *Auslöser* der Wut (oder der „Zünder“ der Bombe) aber der *eigentliche Grund* der Wut ist das eigene Bedürfnis nach Ruhe und Regeneration.

Leider *sagt* dein Gesprächspartner *das nicht* so. Wir haben in unserer Kultur gelernt unsere *eigenen* Bedürfnisse in Form von Angriffen und Schuldzuweisungen *gegen andere* zu kommunizieren:

Zum Beispiel beschuldigen wir sie lieber: „*Du rücksichtsloser Ignorant!*“

Anstatt dass wir einfach mal davon sprechen, was wir selbst *brauchen*: „*Ich will jetzt endlich meine Ruhe, verdammt noch mal!*“

Das ist ziemlich tragisch, weil es oft so destruktive Auswirkungen hat! – Doch ich möchte dir jetzt zeigen, wie du da *dahinter schauen* kannst, und damit die Kommunikationsrichtung ganz entscheidend veränderst.

# Knack den Code! – Verwende den „Inneren-Dolmetscher“

Lerne eine simple aber hochwirksame Kommunikations-Technik, um dich:

1. Bei Schuldzuweisungen im Streit vor emotionalen (und physischen) Verletzungen zu schützen
2. Mit den tieferen Schichten deines Gesprächspartners in Kontakt zu kommen
3. Ihm zu helfen aus einer schwierigen Gefühlslage herauszukommen und selbst wieder klar handlungsfähig zu werden
4. Die Voraussetzungen für eine Lösung zu schaffen die *langfristig* hält, weil ihr dadurch *beide* bekommt was ihr braucht

**Die „Innerer-Dolmetscher“-Technik funktioniert hervorragend bei starken emotionalen Äußerungen, wie z.B.:**

<b>Schuldzuweisungen</b>	„Es ist deine Schuld, wenn wir zu spät kommen!“ „Du hast es schon wieder falsch gemacht.“
<b>Urteilen</b>	„Du bist viel zu naiv.“ „Du bist bevormundend.“
<b>Ungewollten Ratschlägen</b>	„Am besten fragst du mich, bevor du das nächste Mal so einen Plunder kaufst!“
<b>Vorwürfen</b>	„Nie hörst du mir zu!“ „Du bist ungerecht!“
<b>Unangenehmen Diagnosen</b>	„Das ist eine aussichtslose Lage.“ „Das beweist mir nur, dass du mich nicht liebst.“
<b>Unfairen Interpretationen</b>	„Das hast du dir selbst eingebrockt!“ „Ich werde von der Mehrheit hier ausgegrenzt.“
<b>Ungefragten Meinungen</b>	„Leute wie du sind sowieso alle faul.“ „Menschen mit Glatze sind gefährlich.“
<b>Klagen</b>	„Nie nimmt mich einer ernst.“ „Ich halt das nicht mehr aus!“
<b>Ironie</b>	„Na das hast du mal wieder toll hingekriegt!“ „Mach ruhig alles kaputt!“
<b>Beleidigungen</b>	„Du bist ein ignoranter Idiot!“ „Du bist einfach zu dumm zum Auto fahren!“
<b>Anklagen</b>	„Das hast du mit Absicht gemacht!“ „Auf dich kann man sich echt nicht verlassen.“
<b>Rein körpersprachlichen Äußerungen</b>	- <i>Schüttelt den Kopf und winkt ab</i> - <i>Macht den Scheibenwischer und zeigt den Vogel</i>
<b>Gesprächsabbrüchen</b>	„So das wars, das hör ich mir nicht länger an!“ „Trink deinen Kaffee doch alleine, ich gehe!“
<b>Aggression</b>	„Das reicht, jetzt mach ich dich fertig! ...“

## Was haben alle diese Äußerungen gemeinsam?

1. Sie kommunizieren, dass etwas nicht in Ordnung ist. Sie kommunizieren ein **Problem**.
2. Sie machen gleichzeitig klar, dass es einen **Täter** für dieses Problem gibt (nämlich jemand *anderen*) und ein **Opfer** (nämlich die sprechende Person *selbst*).

*Alle diese Äußerungen kommunizieren, dass man etwas falsch gemacht hat!*

### Ein Beispiel:

Ich komme nach der Arbeit nach Hause. Ich bin spät dran und darum bin ich auch schon ein bisschen nervös: Meine Freundin wartet mit dem Essen auf mich. Als ich die Tür öffne, merke ich schon an der Stimmung: Ich bin *viel* zu spät...

„Oha, tut mir Leid, ich hatte noch was zu tun, ich hoffe du bist jetzt nicht sauer...“, versuche ich mich zu retten, aber vergeblich...

„Was fällt dir ein?!“, schlägt es mir entgegen, „Dass ich hier für dich koche, ist dir wohl scheiß egal! Auf dich kann man sich einfach nicht verlassen! Du bist ein ignoranter Vollidiot! Ich werde den Abend *nicht* mit dir verbringen! Du kannst jetzt alleine essen und außerdem wirst du in Zukunft für dich selber kochen!“

Damit verschwindet sie in ihrem Zimmer und lässt mich alleine im Flur zurück...

Wie könnte ich jetzt reagieren?

### Es gibt im Grunde 3 Möglichkeiten innerlich auf solche Äußerungen zu reagieren:

#### 1. Möglichkeit:

**Ich denke über den Vorwurf nach, entscheide dass ich nichts falsch gemacht habe und dass der Vorwurf nicht gerechtfertigt ist.**

Ich könnte ihr zum Beispiel hinterherrufen: „Was heißt denn hier ignorant? Ich habe den ganzen Tag für unser Einkommen gearbeitet! Außerdem bist *du* diejenige, die hier einfach verschwindet, ohne mich zu Wort kommen zu lassen! Was soll denn das?! Du spinnst wohl! So lass ich mich nicht behandeln!!“

Das heißt, ich denke im Grunde nur über *mich* nach und wie die Situation *für mich* ist. Ich verteidige mich dann und überlege, was *der andere* falsch gemacht hat.

Der Vorteil dieser Reaktion ist natürlich, dass ich damit ein Stück weit davor geschützt bin, von dem Gesagten verletzt zu werden. Wahrscheinlich wird mich der Vorwurf nicht so sehr emotional treffen.

Der Nachteil ist allerdings: Ich spiele das selbe unproduktive Spiel mit! Ich gebe den gleichen unproduktiven Ball zurück: Einen Gegenvorwurf.

Ich versuche zu verhandeln, wer mehr *Recht* hat. Und damit trage ich nicht zum gegenseitigen *Verständnis* bei, sondern zu einem „Gegeneinander“.

Wir bekommen also genau das Gegenteil von dem, was wir uns eigentlich wünschen.

(Denn wir wünschen uns wahrscheinlich beide eigentlich einen *schönen Kontakt* und den Abend *angenehm miteinander* zu verbringen.)

## 2. Möglichkeit:

**Ich denke über ihren Vorwurf nach, entscheide dass er zutrifft und dass ich wirklich etwas falsch gemacht habe.**

Ich könnte ihr dann hinterhergehen und versuchen sie zu besänftigen: „Hey, tut mir Leid, das war wirklich nicht Okay. Es wird nie wieder vorkommen. Bitte verzeih mir...“

Doch auch hier spiele ich das gleiche unproduktive Spiel mit. Ich denke, dass es darum geht, einen Schuldigen für das Problem zu finden. Und ich gehe davon aus, dass alles gelöst ist, sobald derjenige gefunden wird, der etwas *falsch* gemacht hat – dass das Problem damit automatisch behoben wäre. Das ist natürlich vollkommener Quatsch: Das Problem wird erst dann behoben sein, wenn die *wirkliche* Ursache für das Problem erkannt und verändert wurde! Die Ursache liegt in den tieferliegenden Anliegen und Bedürfnissen der Beteiligten. Um die geht es wirklich.

Diese Reaktion hat noch einen weiteren großen Nachteil: Du bist emotional getroffen. Du nimmst an, dass du wirklich die Ursache für das Problem bist und verlierst damit an Selbstwert. Bedenke bitte: *Du* kannst *nicht* die *Ursache* für die Gefühle einer anderen Person sein!

Vielleicht versprichst du deinem Gesprächspartner, in Zukunft etwas anders zu machen. Allerdings ist damit immer noch nicht sichergestellt dass dieses Problem tatsächlich aufgelöst ist, denn die tiefere Ursache bleibt weiterhin ungeklärt.

## 3. Möglichkeit:

**Ich denke *nicht* über den Vorwurf nach, sondern versuche einfach ihre Gründe und Anliegen herauszufinden, so etwas zu sagen.**

Ich frage mich einfach: „Wenn sie so etwas sagt, dann wird ihr wohl etwas sehr wichtig sein. Sie ist ziemlich aufgeregt, echt richtig sauer, *worum geht es ihr? Was will sie eigentlich?*“

Wenn sie sagt: „Auf dich kann man sich einfach nicht verlassen.“ Dann will sie sich vielleicht einfach auf mich verlassen können. Sie braucht Verlässlichkeit. Und wenn sie sagt: „Du ignoranter...“, dann will sie vielleicht, dass es gesehen wird, dass sie für uns gekocht hat und wünscht sich Wertschätzung. Ja das kann ich auch...“

Und dann kann ich das Gespräch suchen, und ihr sagen dass ich merke, dass ihr etwas sehr wichtig ist. Ich kann sie fragen, was es ist und versuchen es im Gespräch genauer herauszufinden. Vielleicht ist es Verlässlichkeit, vielleicht Respekt, vielleicht will sie auch einfach einen guten Kontakt und eine schöne Zeit mit mir verbringen.

*Es macht einen erheblichen Unterschied, was bei mir ankommt:*

„Sie regt sich auf, *weil ich* zu spät komme.“ oder: „*Sie will* einfach richtig gerne viel schöne Zeit mit mir verbringen.“

Im ersten Fall gibt es im Grunde nur eine einzige Lösung: Ich muss pünktlich kommen. Das heißt, *ihr* Glück ist von mir, von *meinem* Verhalten abhängig.

Im zweiten Fall wird der Raum für Lösungen größer. Es kommen plötzlich mehrere Strategien in Frage: Ich komme pünktlich. Oder: Wir überlegen uns einen anderen Termin, an dem wir mehr Zeit miteinander haben. Oder: Wir sprechen gegenseitig aus, wie gerne wir Zeit miteinander verbringen. Oder... Oder...

*Ihr* Glück ist nicht mehr so fest an *mein* Verhalten gebunden. Sie weiß genauer was sie braucht, um glücklich zu sein, übernimmt selbst die Verantwortung für ihre Wünsche und sucht nach Strategien, was sie oder wir dafür machen können, um das auch zu bekommen.

## **Die dritte Möglichkeit kommt ganz ohne das Ernstnehmen des Vorwurfes aus!**

Gerade dadurch dass ich nicht über ihren Vorwurf nachdenke, sondern *über sie*, dadurch dass ich nicht ihre Worte ernst nehme, sondern ihre tieferen Gründe, dadurch bin ich vor ihrem Angriff vollkommen geschützt! Es geht plötzlich nicht mehr darum herauszufinden wer Schuld ist, sondern darum herauszufinden worum es wirklich geht!

Es geht bei einer Reaktion auf einen Vorwurf im ersten Moment nicht darum, was du „falsch“ gemacht hast, sondern darum, was dein Gegenüber *braucht*. Das müsst ihr herausfinden. *Das* bedeutet Klärung. Nicht (nur) zu erkennen, was „schief“ gelaufen ist. Das reicht nicht, um später eine haltbare Lösung zu finden, oder eine Veränderung in eurem Verhalten zu bewirken, die das Problem auch wirklich löst. Wenn ihr nicht richtig klärt, was ihr eigentlich braucht, kommt der Konflikt immer wieder. Viele streiten sich über ein Thema immer und immer wieder – weil sie nur „klären“ wer Schuld hat und was falsch gelaufen ist, aber nicht, was alle Beteiligten wirklich *brauchen*.

Wenn sich jemand grob und emotional äußert, denke also bitte nicht darüber nach, wer hier was falsch macht. Sondern frage dich, was dein Gegenüber gerade so dringend braucht: „Was ist sein Anliegen? Welche Bedürfnisse sind bei ihm unerfüllt?“

Mit dieser Reaktion nimmst du deinen Gesprächspartner noch viel mehr ernst, als wenn du nur seine *Worte* ernst nimmst. Du kommunizierst: „OK, es gibt einen wichtigen Grund für dich (so etwas zu sagen). Ich möchte diesen wichtigen Grund in dir gerne sehen und verstehen.“

Das ist etwas völlig anderes, als von vornherein abzublocken, sich zu wehren oder auch einfach nur die Schuld einzugestehen.

## **Es wird euren Konflikt *nicht* daran hindern wiederzukommen, wenn ihr nur festlegt, wer mehr *Schuld* hat!**

Nur wenn die tieferen Gründe erkannt werden, kann eine Lösung gefunden werden, die sie auch beachten!

Wenn du Vorwürfe und Schuldzuweisungen *wörtlich ernst* nimmst, also wenn du in so einem Moment über die Worte deines Gesprächspartners nachdenkst, dann hast du im Grunde nur 2 Möglichkeiten, darauf zu reagieren: *Zustimmen* oder dich *wehren*.

Beide Möglichkeiten führen leider *nicht* dazu, dass du deinen Gesprächspartner *besser verstehst* und werden dir dementsprechend auch nicht helfen, euren Konflikt so zu lösen, dass er für immer aus der Welt geschaffen ist.

Wenn du einen Angriff *persönlich ernst nimmst*, wirst du darüber nachdenken, ob er *berechtigt* ist oder nicht. Anstatt also über die *Gründe* nachzudenken, die *dein Gesprächspartner* hat, so etwas zu sagen, denkst du *über dich* und *deine eigenen* Gründe für dein Verhalten nach.

z.B. „Ja, vielleicht hätte ich besser aufpassen sollen.“ oder: „ich hatte doch keine andere Wahl!“

Oder du denkst darüber nach, ob dein Gesprächspartner überhaupt die *Berechtigung* hat so etwas zu sagen. z.B. „Was fällt dir ein, so mit mir zu reden!“ „Was du machst ist auch nicht besser!“

Je nachdem, wirst du dich verletzt und getroffen emotional ein Stück weit zurückziehen oder du beginnst dich zu verteidigen und deinem Gesprächspartner seine eigenen Fehler vorzuwerfen.

Anstatt also *mehr Kontakt* und *Verständnis* herzustellen, bewirkst du in beiden Fällen eine *weitere Distanz* im Gespräch! Und genau das führt zu den oben beschriebenen Problemen.

### **Du hast immer *die dritte Möglichkeit* zu reagieren!**

Wir können nicht beeinflussen was unser Gesprächspartner sagt.

(Und sollten das auch *nicht* versuchen, denn das macht die meisten im Streit nur *noch* wütender!!)

Wir können allerdings die Art ändern, wie wir solche Äußerungen *verstehen*.

Wenn wir unsere Reaktion ändern, dann wird eine erfolgreiche Lösung oft plötzlich möglich.

***Also ran an die Arbeit...***

# Die Übung in der Praxis:

## Schritt 1: Baue deinen Bedürfniswortschatz auf

Als erstes ist es hilfreich, wenn du ein gewisses Vokabular für menschliche Bedürfnisse zur Verfügung hast. Die Bedürfnisse sind bei allen Menschen gleich. Unterscheiden tun sich nur die *Strategien* zu ihrer Erfüllung. Ein anderes Wort für „Bedürfnis“ ist vielleicht „Grundmotiv“.

Das *Verstehen* und das *gegenseitige Verständlich-Machen* der unerfüllten Bedürfnisse ist ein wichtiges „Nadelöhr“ im Klärungsprozess.

*Klarheit* macht handlungsfähig. Bedürfnisse oder Grundmotive schnell und genau treffend benennen zu können ist ein mächtiges Mittel, um in der Verständigung zu Klarheit zu kommen!

Um ein Gefühl dafür zu bekommen, was Menschen alles für ein Grundmotiv bei einer Handlung haben können, und um dich mit den Wörtern vertraut zu machen, die du für die Klärung verwenden kannst, findest du hier unten meine Bedürfnisliste.

Dies ist die Liste, die ich auch in meinen Trainingsseminaren verwende. Sie ist relativ umfangreich, was den Vorteil hat, dass sie dir eine gute Inspiration gibt, was für Bedürfnisse Menschen alle gemeinsam haben. Es schadet allerdings nicht, auch mal einen Blick auf andere „Bedürfnislisten“ zu werfen. Weitere Exemplare mit zum Teil erheblich mehr oder auch weniger Begriffen findest du bei Google.

### Deine Aufgabe:

*Mache dich jetzt bitte erst einmal mit dieser „Bedürfnisebene“ vertraut.*

*Lies dir die Liste durch und versuche die einzelnen Bedürfnisse in deinem eigenen Leben wiederzuerkennen.*

- *Wann waren sie erfüllt, wann waren unerfüllt?*
- *Wie hat sich das für dich angefühlt?*
- *Was hast du getan, wenn dieses Bedürfnis in deinem Leben erfüllt war – was, wenn es nicht erfüllt war? (=Deine persönliche „Strategie“)*
- *Glaubst du jeder Mensch kennt dieses Bedürfnis? Glaubst du jeder Mensch kennt diese Strategie?*
- *Welche Strategien könnte jemand anderes verwenden, um sich dieses Bedürfnis zu erfüllen?*
- *Wird dir der Unterschied zwischen dem grundsätzlichen menschlichen „Bedürfnis“ und der „Strategie“, dem persönlichen Weg zu dessen Erfüllung, klar?*

*Für die Konfliktklärung zählt vor allem die Ebene der echten „Bedürfnisse“, da diese von allen Menschen verstanden werden können!*

**Die Bedürfnisliste - Allen Menschen gemeinsame Motive / Bedürfnisse:**

**SICHERHEIT**

Schutz  
Abstand  
Distanz  
Privatsphäre  
Übersicht  
Klarheit  
Struktur  
Beständigkeit

**LEBENSERHALTUNG**

Luft  
Wasser  
Bewegung  
Nahrung  
Schlaf  
Raum  
Wärme  
Gesundheit  
Heilung  
Kraft

**INNERER FRIEDE**

Harmonie  
Inspiration  
Ordnung  
Freude  
Humor  
Abwechslung  
(innerer) Reichtum  
Ausgewogenheit  
Balance  
Glück  
Schönheit

**KONTAKT**

Verbindung  
Nähe  
Zugehörigkeit  
Gemeinschaft  
Einbindung  
Freundschaft  
Zusammenarbeit  
Unterstützung  
Austausch  
Offenheit  
Vertrauen  
Anerkennung  
Wertschätzung  
Ehrlichkeit  
Rücksicht  
Respekt  
Akzeptanz  
Toleranz  
Achtsamkeit  
Geborgenheit  
Liebe  
Intimität  
Sexualität

**ERHOLUNG**

Regenerieren  
Entspannung  
Ausruhen  
Spiel  
Leichtigkeit  
Einfachheit

**VERSTÄNDNIS  
(gesehen werden)**

Mitgefühl  
Einfühlung  
Empathie  
Gleichbehandlung  
Gerechtigkeit

**ENTWICKLUNG**

Wachstum  
Beitragen  
Erfolg  
Gelingen  
Kreativität  
Sinn  
Bedeutung  
Engagement  
Anerkennung  
Rückmeldung  
Feedback  
Effektivität  
Effizienz  
Kompetenz  
Bildung  
Lernen  
Feiern  
Trauern  
Bedauern

**AUTONOMIE**  
Selbstbestimmung  
Freiheit

**INTEGRITÄT**  
Authentizität  
Einklang mit eigenen Werten  
Eindeutigkeit  
Identität  
Individualität  
Stimmigkeit mit mir selbst

## **Und hier ist dein „Übungsmaterial“:**

### **Eine Liste mit emotionalen Äußerungen, die dir jemand an den Kopf werfen könnte...**

- Jetzt lass mich endlich in Ruhe!
- Du bist doch total rücksichtslos!
- Ich glaub du willst mich einfach nicht verstehen!
- Du machst alle kaputt!
- Du nervst so unglaublich!
- Nie hörst du mir zu!
- Du ignoranter Penner!
- Man, kapiere es endlich mal!
- Du liebst mich einfach nicht!
- Ich bin dir offensichtlich egal!
- Das geht dir wohl am Arsch vorbei!
- Du bist bevormundend!
- Du bist zu selbstlos!
- Du grenzt mich aus!
- Du hast es schon wieder falsch gemacht!
- Du bist ein Idiot! Ein egoistischer Idiot!
- Halt den Mund, du nervst!
- Du bist einfach unzuverlässig!
- Für wen hältst du dich eigentlich?? Für den großen Bestimmer oder was??
- Ich steig hier nicht mehr durch! Was ist hier los??
- Was fällt dir ein, mich hier eine Stunde warten zu lassen?!
- Ich fühle mich von dir voll im Stich gelassen!
- Warum reden wir nicht mal Klartext? Diese Show und dieses Getue sind doch einfach lächerlich.
- Unser Umgang mit den finanziellen Möglichkeiten ist höchst fragwürdig. Wir leben weit über unsere Verhältnisse.
- In diesem Raum mieft es! Könnt ihr nicht mal lüften?
- Diese ständigen Einwürfe sind doch Korinthenkackerei! Auf diese Weise fangen wir nie an.
- Ich wundere mich, dass du mich dauernd unterbrichst!
- Ich bin das nicht gewesen! Ich lass mich doch hier nicht zum Sündenbock machen!
- Au Man! Wir kommen wahrscheinlich mit der Zeit nicht hin.
- Tschuldige, für dein Gelaber habe ich echt keine Zeit!
- Meine Exfreundin hat das aber ganz anders gemacht ...
- Ich kann nichts verstehen, wenn alle durcheinander reden.
- Ich weiß jetzt nicht genau was er meint.
- Ich fühle mich nicht...
  - ernst genommen, anerkannt, verstanden, geschützt, aufgeklärt, wertgeschätzt, geliebt, unterstützt, ehrlich behandelt, gerecht behandelt, einbezogen, respektiert, in Ruhe gelassen, beachtet, akzeptiert, gesehen...

→ **Führe die Liste bitte mit Äußerungen aus deinem eigenen Leben weiter!**

## **Schritt 2: Die Kernübung – Der „innere Dolmetscher“: „Schwierige“ Äußerungen innerlich übersetzen lernen**

Kommen wir nun zu der Kernübung dieses Buches.

Ich möchte noch einmal darauf hinweisen, dass der Schatz dieser ganzen Übungsanleitung in der *praktischen Durchführung* der hier folgenden Übung liegt!

Rein *theoretisch* ist diese Methode einfach ganz nett zu kennen, doch wird sich in deinem Streit erst *reell* etwas ändern und erleichtern, wenn du eine *reelle praktische Erfahrung* mit dieser Sicht der Dinge erlebst.

Darum meine Bitte: Lies dir den Ablauf einmal durch und dann nimm dir die Zeit und *übe ihn*.

Schritt für Schritt und genau nach meiner Anleitung. Überspringe keinen Punkt und lasse nichts weg.

Der Übungs-Ablauf ist wie folgt:

### **1. Wähle einen Satz aus:**

Als erstes suchst du dir bitte eine Äußerung aus der Liste aus, die dein Gesprächspartner zu dir sagen könnte. Wenn du keinen passenden Satz findest, nimm ruhig von Anfang an *echte* Gesprächsfetzen, die er dir in euren Streits an den Kopf geworfen hat. Nimm dir erstmal nur *einen* Satz vor!

z.B. „Nie hörst du mir zu!“

### **2. Erinnere dich an die richtige innere Einstellung:**

Erinnere dich daran, was du über Wut und aufgebrachte Gefühle gelernt hast: Mach dir klar, dass dein Gesprächspartner so aufgeregt ist, weil er ein *für ihn wichtiges Anliegen* hat. Je aufgebrachter, wütender und emotionaler er sich äußert, *desto wichtiger* ist ihm selbst dieses Anliegen. Erkenne das als *für ihn wichtig* an!

### **3. Finde einen passenden Begriff auf der Bedürfnisliste:**

Nun siehst du auf die Bedürfnisliste und fragst dich: Worum geht es ihm eigentlich? Was genau ist ihm so wichtig? Welches Bedürfnis ist bei ihm nicht erfüllt? Was braucht er so dringend?

Und dann fängst du an zu raten!

z.B. „Wenn er sagt, nie hörst du mir zu, dann will er wahrscheinlich gerne, dass ihm zugehört wird. Wahrscheinlich braucht er *Verständnis*. Oder es geht ihm um *Respekt* oder um *Gemeinschaft* oder er will einfach so *gesehen werden* so wie er ist...“

### **4. Achtung: Gib auf deine eigenen Gedanken acht!**

Wo ist dein Fokus? Bei dir oder bei deinem Gesprächspartner? Achtung: Sobald bei dieser Übung Gedanken in deinem Kopf auftauchen die mit *dir* zu tun haben, lenke deinen Fokus bitte *sofort* zurück auf die Frage: „Was braucht dein Gesprächspartner?“

Erinnere dich: *Verstehen* bedeutet nicht zwangsläufig, *einverstanden* zu sein!

Natürlich sind *deine eigenen Bedürfnisse in einem Streit genau so wichtig!* In dieser Übung bleiben wir jedoch zunächst einmal *nur* beim „Verstehen-wollen“ der Bedürfnisse deines Gesprächspartners. Höchstwahrscheinlich werden dir jede Menge Gedanken in den Kopf kommen, was du dazu denkst, was dein Gesprächspartner hätte anders machen können, wie er nicht mit dir reden sollte, wie sauer dich das macht... usw.

Bitte stoppe diese Gedanken! Es geht hier *nicht* darum herauszufinden was du *falsch* gemacht hast. Es geht *nicht* darum herauszufinden ob du ihm *wirklich* zu wenig zuhörst oder nicht.

Um *deine* Seite des Konflikts werden wir uns zu einem späteren Zeitpunkt genau so ausführlich und ernsthaft kümmern, wie um die Sicht deines Gesprächspartners! Es geht nicht beides gleichzeitig.

Jetzt soll es darum gehen, herauszufinden *wie die Lage für ihn ist*. Und zwar nicht damit du dich noch mieser fühlst, sondern damit wirklich ein aufrichtiges Verständnis und ein aufrichtiger Kontakt möglich wird.

Eure Beziehung wird sich genau dadurch klären und vertiefen, indem du *verstehst*, was deinem Gesprächspartner etwas bedeutet! Du erkennst einen wichtigen Teil deines Mitmenschen an und signalisierst ihm damit, dass dir sein Wohl am Herzen liegt.

Das ist um Welten bedeutsamer als eine bloße Entschuldigung!

### **5. Woran merkst du, dass du das richtige Bedürfnis gefunden hast?**

Rate einfach drauf los!

Manchmal wirst du bei einem Bedürfnisbegriff vielleicht das Gefühl haben: „Ja, das könnte es sein.“ Es wird sich möglicherweise gut für dich anfühlen, du bemerkst eine gewisse Entspannung, Erleichterung und bist vielleicht sogar ein wenig beruhigt.

Das kann ein Hinweis darauf sein, dass du auf der richtigen Fährte bist. Muss es aber nicht. Es kann genau so gut sein, dass es deinem Gesprächspartner eigentlich um ein ganz anderes Bedürfnis geht, das dir in dem Moment garnicht so wichtig erschien.

Du *kannst* zu diesem Zeitpunkt nur raten worum es ihm geht. Mit Sicherheit wirst du es erst wissen, wenn du ihn *fragst!* Das solltest du später auch unbedingt tun.

Entscheidend ist für jetzt allerdings erst einmal, dass du durch diese Übung eine *produktive Einstellung* gewinnst. Du versetzt dich damit in eine empathische und offene Haltung, die euren Verständigungsprozess später erheblich erleichtern wird!

Dadurch, dass du dich jetzt direkt auf die tieferen Beweggründe *einstellst* und *anerkanntest*, dass es sie überhaupt gibt, bist du später auch im Gespräch eher in der Lage, den Weg zur Klärung einzuschlagen und dich vor emotionalen Verletzungen durch unproduktives Persönlich-Nehmen zu bewahren.

### **6. Weiter in der Übung – Wieder von Vorne:**

Wenn du merkst, dass du die erste Äußerung einigermaßen durchdrungen hast, dann nimmst du dir die nächste vor! Nimm dir den nächsten Satz und versuche ihn auf die selbe Art und Weise zu verstehen und die zugrundeliegenden Bedürfnisse deines Gesprächspartners zu erraten.

Der Schatz dieser Übung wird sich für dich zeigen, wenn du eine gewisse Menge an Sätzen nach diesem Schema erforscht hast.

Es wird für dich immer leichter werden die zugrundeliegenden Bedürfnisse zu identifizieren und du wirst merken, dass du immer schneller weißt worum es gehen könnte.

## Ein paar Beispiele:

### **Jemand sagt zu dir: „Du schätzt einfach nicht was ich tue!“**

Anstatt die Äußerung wörtlich ernst zu nehmen und darüber nachzudenken, ob du deinen Gesprächspartner wirklich nicht genug schätzt oder doch, versuchst du seine eigenen Anliegen und Bedürfnisse zu erkennen.

Du könntest zum Beispiel überlegen: „OK, wenn er so etwas sagt, dann braucht er also einfach mehr Wertschätzung. Vielleicht will der andere, dass gesehen wird was er tut und leistet. Vielleicht braucht er Verständnis, will wirklich gesehen und gehört werden und dass andere Personen das schätzen, was er tut.“

Anstelle über dich nachzudenken und wie sehr du ihn wirklich schätzt oder nicht, könntest du weiter bei ihm bleiben und ihn zum Beispiel direkt nach seinen unerfüllten Bedürfnissen fragen: „Sag mal, du wünschst dir wirklich mehr Wertschätzung, oder?“

### **Jemand sagt zu dir: „Du redest um den heißen Brei herum!“**

Du denkst nicht über seinen Vorwurf nach, sondern darüber was er *eigentlich* braucht, wenn er so etwas sagt.

Du könntest zum Beispiel fragen: „Willst du dass schneller eine Lösung gefunden wird? Brauchst du Effektivität?“ Oder: „Ist dir wichtig, dass hier ehrlich zur Sprache kommt, was wir wirklich denken? Geht es dir um Authentizität?“ Probier es einfach aus, du kannst nur raten und die Möglichkeit offen lassen, dass du dich irrst. *Entscheidend ist dabei dein aufrichtiger Versuch es zu verstehen!*

**Jemand sagt zu dir: „Du bist ein egoistisches Arschloch!“** Und du versuchst zu verstehen, was *sein* eigentliches Problem ist.

Zum Beispiel: „Bist du sauer, weil du dringend mehr Respekt brauchst? Oder geht es dir um Achtung, dass du richtig gesehen, gehört und verstanden werden willst?“

*Du merkst, wie allein durch deinen veränderten Fokus die Richtung der ganzen Unterhaltung in einen produktiven Bereich gelenkt wird.*

*Anstatt dass du emotional getroffen wirst, nimmst du direkt Kontakt mit den tieferen Schichten deines Gegenübers auf.*

*Anstatt der üblichen Distanz baust du aufrichtiges Verständnis auf.*

**Bitte übe den hier beschriebenen Ablauf jetzt mehrmals praktisch durch, bevor du weiterliest!**

### **Schritt 3: Und nun (endlich) zu dir: Komm in Kontakt mit deinen *eigenen* wichtigen Bedürfnissen!**

Wenn du eine gewisse Übung mit diesem Ablauf und mit dieser Perspektive hast, dann kommt jetzt der nächste Schritt für dich:

Verwende jetzt *deine eigenen* Äußerungen als „Übungsmaterial“!

Du nimmst nun nicht mehr die Sätze deines Konfliktpartners, um sie bis zu den Bedürfnissen zu klären, sondern verwendest deine eigenen Äußerungen, Vorwürfe, Beschuldigungen usw., um *deine eigenen unerfüllten Bedürfnisse* dahinter herauszufinden.

Du kannst zum Üben alle Sätze *von dir selbst* nehmen, die einen Vorwurf, Wut oder Aufregung enthalten. Ob du einen Satz so bereits öfters im Streit gesagt hast, ihn genau so sagen könntest oder ob er dir einfach nur durch den Kopf geht und du ihn niemals laut aussprechen würdest, probier sie ruhig alle aus!

Ein Tipp: Gerade die unausgesprochenen „fieseren“ Sätze sind oft diejenigen, die am meisten „Gold“, also *deine aller wichtigsten Bedürfnisse* enthalten!

Auch hier ist wieder eine gewisse *Menge* an Sätzen erforderlich die du von dir untersuchst, damit die Übung für deine Einstellung und dein weiteres Verhalten im Konfliktgespräch einen deutlichen Effekt hat.

**Das aller-aller-Wichtigste dabei ist: Kläre deine Äußerungen bitte *unbedingt* bis auf die *Bedürfnisebene*!!**

Es reicht nicht aus, die Anschuldigungen noch einmal im Kopf oder laut zu wiederholen und dabei das Gefühl entstehen zu lassen, dass sie gerechtfertigt sind!

Nein, gehe bitte noch ein bis zwei Schritte weiter, dann wird auch diese Übung einen großen Schatz für dich bergen:

Erkenne, dass es einen wichtigen Grund hinter deiner Wut gibt – nämlich ein unerfülltes Bedürfnis, das für dich persönlich wirklich wichtig ist.

Und benenne dieses Bedürfnis (bzw. diese Bedürfnisse, es können natürlich auch mehrere sein)! Finde ein Wort, einen Begriff, der es genau trifft.

Und das wirst du merken: Wenn du einen Begriff findest, der dein Bedürfnis genau benennt, dann wirst du das spüren. Es ist eine Erleichterung und es schafft ungemeine Klarheit. Ich nenne es oft das „Bingo-Gefühl“, weil es manchmal einen ähnlichen Effekt hat, wie der Buzzer in einer Quiz-Show: „Ja Bingo, DAS ist es!“

Diese Bedürfnisklarheit macht dich letztendlich handlungsfähig und unabhängig. Denn zur Erfüllung eines Bedürfnisses gibt es immer mehrere Strategien. Wenn du das Bedürfnis genau kennst, stehen sie dir offen.

**Also los geht's, ran an die Arbeit! Es lohnt sich:**

*Krame die „fiesesten unausgesprochenen oder ausgesprochenen Sätze“ in deinem Kopf aus und kläre sie jetzt nach dem Ablauf aus der vorherigen Übung bis zu deinen eigenen wichtigsten Bedürfnissen!*

## Schritt 4: Gut vorbereitet ins Klärungsgespräch

Wenn du dir auf diese Art und Weise über deine eigenen tieferen Beweggründe, Bedürfnisse und Wünsche bewusst geworden bist, dann bist du bereit für einen weiteren Klärungsversuch!

Wie genau ihr das Klärungs-Gespräch dann konkret führt, bleibt euch erstmal selbst überlassen. Du wirst jedoch merken, dass es durch deine „Vorbereitung“ in Form dieser Übung nun einen deutlichen Unterschied gibt. Es wird euch wesentlich leichter fallen, euch zu verstehen. Natürlich gibt es auch hierfür zahlreiche Strategien, die euch helfen können. Es gibt Abläufe und Verfahren, die sicherstellen, dass deine Bedürfnisse und deine zugrundeliegenden Beweggründe auch genau so ernst genommen und beachtet werden, wie die deines Gesprächspartners. Diese Techniken würden den Rahmen dieser Übungsanleitung jetzt allerdings sprengen.

Ich habe mich in diesem Buch ganz bewusst auf diese eine „Dolmetscher-Technik“ konzentriert. Denn du wirst feststellen: Den entscheidenden Unterschied macht genau *dein Fokus* aus!

Hast du den Fokus im Gespräch bei den zugrundeliegenden Bedürfnissen? Kannst du die Vorwürfe deines Gesprächspartners in seine tieferen Anliegen übersetzen? Kannst du deine eigenen Äußerungen in deine eigenen wichtigen Bedürfnisse übersetzen?

Denn wenn du *das* kannst, dann bist du viel eher in der Lage, das Gespräch auch direkt auf diese Ebene zu lenken. Ihr könnt versuchen, zusammen zu klären, was genau für euch beide auf der Bedürfnisebene so dringend Erfüllung braucht. Tauscht euch ganz direkt über eure Bedürfnisse aus und sorgt dafür, dass ihr euch gegenseitig auch gut verstanden habt, bevor ihr eine Lösung miteinander vereinbart.

Damit legt ihr das Fundament für eine wirklich langfristig haltbare Lösung. Auf *diese* Weise wurden schon die verworrensten und kompliziertesten Konflikte geklärt!

### Das Wichtigste im Gespräch (immer wieder) erinnern:

Sobald du merkst, dass du über die Worte deines Gesprächspartners nachdenkst, sobald du merkst dass du überlegst ob das stimmt was er sagt, sobald du denkst, er hat kein Recht sich so zu äußern, oder dass dich das trifft und aufregt was er sagt musst du sofort anders reagieren!

Lege deinen inneren Schalter um: Mach dir klar, dass dieses „den-Schuldigen-suchen“ nur ins Leere führt und euch auseinandertreibt.

Entscheide dich dafür, den Vorwurf oder die Äußerung, die dir nicht passt NICHT wörtlich ernst zu nehmen. Mach dir jedoch unbedingt klar, dass es einen wichtigen Kern hinter jeder emotionalen Aussage gibt. Und nimm an Stelle der Worte genau diesen wichtigen Kern maximal ernst.

Diesen gilt es entdecken zu wollen! Um diesen müsst ihr euch unbedingt kümmern, wenn ihr euch wirklich *verstehen* wollt!

Sobald du also Probleme mit dem hast, was dein Gesprächspartner zu dir sagt, versuchst du es entweder sofort in seine tieferen Anliegen und Bedürfnisse zu übersetzen, oder du nimmst dir eine Pause und ein bisschen Abstand, damit es dir leichter gelingt. Besonders wenn wir selbst mit verwickelt sind, ist eine kurze Pause zum inneren Umschalten nötig.

Es ist Hammer schwer wenn man darin nicht geübt ist und wenn man selbst auch aufgeregt ist! Doch gerade dann ist es um so wichtiger. Genau dieses Innehalten, nicht weiter in dem zerstörerischen Spiel bleiben, sondern innerlich auf die entscheidende Ebene ausrichten und auf das Verstehen-wollen umschalten – genau das kann eure Beziehung retten!

Und vergiss nicht, immer euch beide bis auf diese Ebene zu klären, bevor du dich auf eine Lösungssuche einlässt. Denn wenn ihr die dahinterliegenden Bedürfnisse kennt, dann seid ihr von dem Gelingen einer bestimmten „Lieblingslösung“ befreit und könnt verschiedene Wege finden, sie zu erfüllen. Die Ergebnisse werden wesentlich länger halten!

## **Deine Perspektive: Wie geht es weiter?**

Das Wichtigste ist dranzubleiben!

Nutze zum Üben am besten alle Gespräche die du mitbekommst. In der Bahn, auf der Straße, im Cafe... Wir sind „Gewohnheitstiere“ und in unserer Kultur, in unserem Alltag ist es normal und üblich in Urteilen und Schuldzuweisungen zu sprechen, anstatt direkt von unseren eigenen Bedürfnissen, Anliegen und Wünschen.

Das ist leider so und führt eben dazu, dass wir uns immer wieder daran erinnern müssen, dass es auch anders geht! Wir müssen uns immer wieder entscheiden, nicht im Teufelskreis von Täter und Opfer stecken zu bleiben, sondern den anderen und uns selbst verstehen zu wollen.

Das ist die Basis für eine intensive Beziehung und für eine langfristig haltbare Lösung von Konflikten.

Natürlich gibt es noch jede Menge weiterer sehr hilfreicher Strategien und Abläufe, um seine Konflikte zu bewältigen. Dies ist hoffentlich ein erster Schritt für dich in die Erkenntnis, dass ein Leben in geklärten Beziehungen, frei von wiederkehrenden Konflikten möglich ist.

In starken Stresssituationen können wir leider nur auf die Verhaltensweisen zurückgreifen, die wir schon oft genug in einer Stresssituationen angewandt haben.

Von daher bedarf gerade die sichere Reaktion auf Eskalationen und wütende Menschen einiges an realer praktischer Übung.

Und das lohnt sich! Es ist möglich, die eigenen persönlichen Konflikt-Horrorszenarien für immer aus seinem Leben zu verabschieden. Dabei bin ich dir gerne behilflich.

Aktuelle Termine meiner Konflikttrainings-Seminare und weitere Angebote findest du hier unter:  
<https://christophmarks.de>

Ich freue mich sehr von dir zu hören!

## Mein besonderer Dank an Dich!

Vielen Dank dass du dir die Zeit genommen hast, diese Zeilen zu lesen!  
Du hast damit einen großen Schritt zum gegenseitigen Verstehen geschaffen. Das wird vielen Menschen zugute kommen.

Ich würde mich sehr freuen, wenn du mir ein kurzes Feedback zu diesem Buch gibst und wenn du mir schreibst, ob und was dir an dieser Anleitung geholfen hat.

### Beantworte mir kurz eine oder mehrere der folgenden 5 Fragen:

1. Was fandest du gut und hilfreich an meiner Anleitung?
2. Hattest du ein persönliches Aha-Erlebnis – und wenn ja was / wobei?
3. Welche Fragen sind für dich offen geblieben?
4. Für wen kannst du das Buch empfehlen?
5. Was hast du sonst noch für Anregungen und Rückmeldungen für mich?

Schreibe mir gerne eine E-Mail an [info@christophmarks.de](mailto:info@christophmarks.de)

Vielen Dank, ich freue mich! - Bis dahin, alles alles Gute!

Dein Christoph Marks

---

## Über den Autor:



### Christoph Marks ist Mediator, Logopäde und Konfliktberater

Er unterstützt Unternehmen bei hartnäckigen Konflikten und zeigt Menschen in Trainingsseminaren, wie sie sicher mit eskalierenden und brenzlichen Streitsituationen umgehen können.

Christoph Marks ist Experte, wenn es um starke Wut geht.

Mit Mitteln der Mediation lernen die Teilnehmer seiner Trainings, wie sie sich wieder verstehen und Lösungen finden, die allen Beteiligten geben was sie brauchen.