

Die [REDACTED] MEDIATION

Fachmagazin für Konfliktlösung – Entscheidungsfindung – Kommunikation

Konflikt- management

Wie wir zu Lösungen finden

Nunchi – konfliktvermeidende
Superpower aus Korea

Kommunikation im
Konflikt – was hilft uns,
wenn es schwierig wird?

Kleine Anthologie des
Schenkens – ein Wegweiser

Mit einer Coaching-App zu innerem Frieden?

Welchen Beitrag digitale Angebote zur persönlichen Konfliktlösung leisten können

Innere und äußere Konflikte gehören zu unserem täglichen Leben. Damit sie ihr positives Potenzial entfalten können, gilt es, sie frühzeitig und nachhaltig aufzulösen. Je nach Schwere des Konflikts kann professionelle Hilfe seitens eines Mediators oder Coaches hilfreich sein. Mitunter ist eine Klärung aber auch in Eigenregie möglich – wenn man weiß, worauf es dabei ankommt und welche Tools wertvolle Unterstützung leisten können. Digitale Anwendungen erweitern hierfür den Spielraum.

Christoph Zill

Konflikte lösen – neue Anforderungen an ein altbekanntes Thema

Probleme und Konflikte sind so alt wie die Menschheit, allerdings haben sie sich im Laufe der Zeit deutlich verändert. Durch gesellschaftliche und technische Entwicklungen, Trends, aber vor allem durch Krisen haben sich die Problem- und Konfliktlagen nicht nur in ihrer Qualität verändert, sondern auch in ihrer Beschaffenheit. Die neue Qualität wird heute sichtbar an einer zunehmend abwertenden und polarisierenden Kommunikation in unserer Gesellschaft, aber auch an der deutlich gestiegenen Zahl psychischer Erkrankungen. Die gesellschaftlichen und technologischen Umwälzungen bringen neue Formen von Konflikten mit sich. Eine Flut an Wissen, Informationen, belastenden Nachrichten und Meinungen überrollt uns täglich. Hierdurch wird von jedem Einzelnen verlangt, Entscheidungen zu treffen, die wir ob der Fülle und Unschärfe der Themen so gar nicht treffen können. Wir verlieren die Ori-

entierung. Diese Komplexitätsexplosion, die es so noch nie gab, führt bei vielen zu einer systemischen Überforderung. Und wo Überforderung ist, lauert Konfliktpotenzial.

Kommen dann auf der Mikroebene noch private oder berufliche Konflikte hinzu, droht das Fass überzulaufen. Insofern braucht es neue Lösungsansätze, die die nachfolgenden Prinzipien berücksichtigen.

Mehr Eigenverantwortung und Selbstführung

Der Ruf nach mehr Eigenverantwortung ist populär geworden. Sei es bei der Rente, der Gesundheitsvorsorge oder bei Influencern mit ihrem Drang zur permanenten Selbstoptimierung. Auch ein höheres Maß an Selbstfürsorge und Eigenverantwortung im Umgang mit Konflikten ist heute wichtiger denn je. Eigenverantwortung im Kontext von Konflikten meint also die Realisierung der Tatsache, dass Konflikte sich immer im Wechselspiel innerer und äußerer Auseinandersetzungen anbahnen und wechselseitig verstärken. Hieraus ergibt sich ein Hebel, die subjektiven Aspekte eines Konflikts autonom und eigenverantwortlich zu bearbeiten und dadurch mehr Klarheit und Selbstfürsorge zu entwickeln.

Größere Verarbeitungstiefe

Es reicht heute nicht mehr, Konflikte ausschließlich an der Oberfläche zu moderieren. Zu oft begegnen uns die gleichen Konflikte in einem anderen Gewand wieder – und zwar aufgrund einer unzureichenden Verarbeitungstiefe. Mehr denn je braucht es Ansätze, die geeignet sind, einen Konflikt in seiner Tiefenstruktur (Emotionen, Ambivalenzen, multiple Erlebensebenen) zu verstehen. Auf diese Weise können wir im besten Fall den Konflikt transformieren oder ihm zumindest die Schärfe nehmen, sodass wir uns dadurch ein Stück weit von ihm befreien. Das wiederum setzt ein ausreichendes Maß an Beratungsabstrenzung voraus – eine Zeit, die frei ist von Grübeleien,



Instant-Ratschlägen von Sofort-Experten und YouTubern. In dieser Zeit dürfen wir uns nach innen wenden und rezeptiv den tieferen Schichten unseres Gefühlslebens widmen.

Flexible und hybride Lösungen im digitalen Zeitalter

Diese Verarbeitungstiefe und Selbstfürsorge kann durch entsprechende Ressourcen unterstützt werden. In Krisenzeiten haben sich zum Beispiel digitale Tools als besonders hilfreich erwiesen, die dem Anwender – unabhängig von Ort, Zeit und Coach – jederzeit zur Verfügung stehen.

Die Selbstklärungskette – ein Tool für mehr Verarbeitungstiefe?

Die *Selbstklärungskette* ist ein (Selbst-)Coachingtool, das die erwähnte innerpsychische Dimension von Konflikten erhellen und so die Verarbeitungstiefe und Selbststeuerungskompetenz des Einzelnen fördern kann.

Es handelt sich dabei um eine Methode, die bei Krisen- und Konflikterleben die eigenen intrapsychischen Abläufe unter die Lupe nimmt, deren Botschaften ausliest und in einer Weise so strukturiert, dass ein höheres Maß an Klarheit und neuen Handlungsoptionen für den Anwender entsteht. Der Unterschied zu anderen populären Modellen der Teilarbeit (Transaktionsanalyse, Inneres Team u. a.) besteht darin, dass die Selbstklärungskette das innere Kopfkino als Prozesskette versteht, die einem inhärenten dichotomen Muster folgt.

Die Anwendung des Tools besteht im Wesentlichen aus sechs Schritten.

Schritt 1: Das Thema wählen

Anlass für die Anwendung der Methode können eine oder mehrere spezifische Situationen sein, die mit Belastungserleben oder schwierigen Gefühlen einhergehen (z. B. intrapsychische oder interpsychische Konflikte). Hilfreich ist dabei eine fokussierte Fragestellung, etwa wenn jemand verstehen möchte, warum das Gegenüber ihn so wütend macht beziehungsweise welcher Prozess dabei in ihm selbst eigentlich abläuft. Ein anderer Anlass könnte darin bestehen, dass man sich in einer Richtungsfrage mit einer klaren Entscheidung schwertut und dies ändern möchte.

Schritt 2: Die jeweiligen Gedanken und dazugehörigen Gefühle erkunden und notieren

Inneres Erleben lässt sich nach Gunther Schmidt (Schmidt 2018) als Erlebnisnetzwerk aus spezifischen Gedanken, Gefühlen, Körperempfindungen und anderen inneren Regungen auffassen. Das heißt, ein Gedanke kommt selten allein, genauso wenig ein Gefühl. Es geht nun also darum, nicht nur rational in das jeweilige Thema einzusteigen, sondern die relevanten

Erlebnisnetzwerke zu erkunden. Hilfreich ist es dafür, ganz in die jeweilige Schlüsselsituation einzutauchen und den „inneren Film“ abzuspielen.

Folgende Leitfragen können in dieser Phase unterstützen:

1. Welche innere Stimme meldet sich zuerst?
2. Mit welchem Gefühl ist sie verbunden?
3. Mit welcher Qualität spricht diese Stimme (laut, leise, fordernd, klagend, verärgert u. a.)?

Die jeweiligen Botschaften inklusive des dazugehörigen Gefühls werden notiert. Die Körperempfindungen müssen nicht dokumentiert werden. Wichtig ist es, diese bewusst wahrzunehmen. Oft empfinden wir die inneren Botschaften als relativ schlicht und banal. Sätze wie „Ich lass’ mir das nicht bieten!“ sind völlig ausreichend. Das damit verbundene Gefühl wäre in diesem Fall zum Beispiel Ärger oder Empörung. Man notiert also: „Ich lass’ mir das nicht bieten! (Ärger)“. Wichtig dabei ist, es sich nicht zu schwer zu machen. Es genügt, mit dem zu arbeiten, was sich zeigt.

4. Welche Stimme meldet sich als nächste?

So geht es nun weiter und der nächste Gedanke wird festgehalten – wieder in Form eines einfachen Satzes mit dem dazugehörigen Gefühl oder der jeweiligen Qualität. In dieser Weise fährt man so lange fort, bis ungefähr sechs bis acht Botschaften wahrgenommen wurden oder bis man den Eindruck hat, dass nun für diese Situation alle relevanten Stimmen gehört und notiert wurden.

An dieser Stelle gilt es zu vermeiden, sich über die Reihenfolge und „Richtigkeit“ der Botschaften Gedanken zu machen. Entscheidend ist vielmehr die Frage, ob die jeweilige Botschaft in Bezug auf diese Situation eine Rolle spielt.

Schritt 3: Die inneren Botschaften der Prozesskette zuordnen

Dieser Schritt ist das Kernelement der Selbstklärungskette. Die einzelnen Botschaften werden in eine Reihenfolge gebracht, die der Ablauflogik „inneres Erleben“ und „Reaktion auf das innere Erleben“ folgt. Unser Verstand operiert in vielen Situationen, vor allem in belastenden, nach diesem Grundmuster. Ein triviales Beispiel aus unserer Lebenswelt soll dies verdeutlichen: Die Empfindung von *Erschöpfung* könnte man dem Bereich *inneres Erleben* zuordnen, *aggressives Genervtsein* („Lasst mich doch alle in Ruhe!“) hingegen dem Bereich *Reaktion auf das Inneres Erleben*. Das aggressive Genervtsein ist also eine Reaktion auf die Erschöpfung und hat die Funktion, diese abzustellen. Natürlich sind die inneren Abläufe unserer Psyche in komplizierten sozialen Situationen deutlich differenzierter und subtiler. Dennoch lässt sich das beschriebene Grundmuster auch darin beobachten.

Im Alltagsbewusstsein jedoch empfinden wir unsere verschiedenen inneren Stimmen (innere Pluralität; Schulz von Thun, 2003) in Konfliktsituationen als heilloses Durcheinander. Erst die Unterscheidung in inneres Erleben und unsere Reaktion darauf ermöglicht es, unser Kopfkinos hinsichtlich seiner Prozesshaftigkeit wahrzunehmen und zu ordnen.

Folgende Fragen helfen bei diesem Schritt:

- Welche meiner Stimmen lassen sich eher einem inneren Erleben zuordnen, welche einer Reaktion auf ein vorangegangenes inneres Erleben?
- Welche Reaktionsbotschaft ergibt sich aus welcher Erlebnisstimme?

Hierbei wird gepuzzelt. Im Idealfall entsteht bereits eine Prozesskette: Ein bestimmtes Erleben führt zu einer inneren Reaktion, die wiederum zu einem neuen Erleben führt, und so weiter.

Schritt 4: Fehlende Glieder der Kette aufspüren und einfügen

Falls man sich mit der Zu- und Anordnung der Botschaften schwertut, liegt das wahrscheinlich daran, dass es „Unbekannte in der Gleichung“ gibt, also noch nicht alle Kettenglieder identifiziert wurden. In diesem Fall gibt es zwei Möglichkeiten, die idealerweise miteinander kombiniert werden:

1. Die *Rückwärtsanalyse*: Hierbei arbeitet man sich von einem hinteren Glied der Kette zurück und erschließt sich wie ein Detektiv die unbekannte Lücke. An der ersten bekannten Stelle NACH der Lücke stellt man sich folgende Fragen:
 - Auf welches vorangegangene innere Erleben ist das, was ich hier erfahre, eine Reaktion?
 - Wie muss ich mich davor gefühlt haben, um mich jetzt so vorzufinden?

Oder einfacher:

- Welches innere Erleben ging diesem Zustand voraus? Sodann kreist man die Lücke von beiden Seiten ein, indem man nun an die letzte bekannte Stelle VOR der Lücke geht und sich fragt:
 - Wie habe ich mich unmittelbar danach gefühlt – und wenn es nur für Sekundenbruchteile war?

2. Die *Abenteuerreise der Selbstbeobachtung*: Hier geht es darum, die Situation als inneren Film vor seinem geistigen Auge ablaufen zu lassen und an der Stelle auf Zeitlupe zu schalten, die für einen noch diffus ist. Man spürt so lange in sich hinein, bis sich einem der blinde Fleck offenbart. Das lässt sich nicht erzwingen, hierfür braucht es Geduld und Beharrlichkeit.

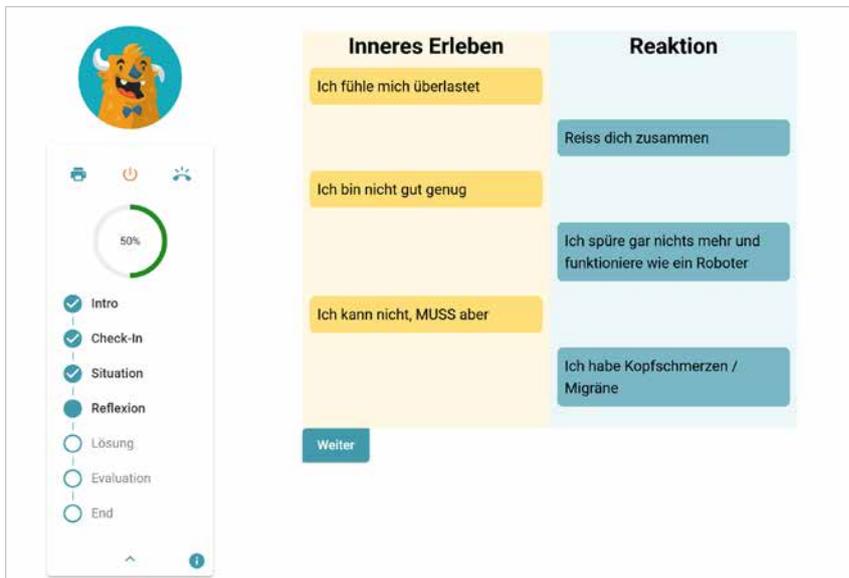


Abb. 1: Innere Konflikte mithilfe einer Coaching-App visualisieren und strukturieren (Quelle: evoach GmbH).

Selbstbeobachtung in diesem Sinne ist nicht zu verwechseln mit psychologischer Nabelschau. Sie braucht eine Beobachter- oder Metaperspektive, die sich durch eine gewisse Nüchternheit und Distanz zum eigenen inneren Geschehen auszeichnet. Sie sollte unvoreingenommen und neutral – also ohne Wertung – auf die inneren Abläufe gerichtet sein, so wie sie sich im Inneren abspielen – und nicht wie man diese gern hätte.

Schritt 5: Die gesamte Prozesskette verstehen

Wer erfolgreich alle Lücken geschlossen hat, sieht nun seine vollständige *Ist-Kette* vor sich. Vollständig meint: Sie hat einen klaren Anfang – oft verbunden mit einem äußeren Auslöser – und ein klares Ende im Sinne eines wie auch immer gearteten Lösungsversuchs mit Blick auf den inneren Konflikt. Die einzelnen Glieder dazwischen beschreiben den Weg dorthin, der in sich logisch ist und sich stimmig anfühlt. Falls das nicht der Fall sein sollte, wiederholt man einfach die einzelnen Schritte – am besten mit etwas zeitlichem Abstand. Mit etwas Übung ist es gut möglich, mithilfe der Selbstklärungskette das eigene innere Erleben selbstorganisiert und systematisch zu erfassen und als *Ist-Kette* abzubilden. Natürlich kann man sich hierbei von einem Coach und/oder einer entsprechenden digitalen Anwendung unterstützen lassen.

Schritt 6: Lösungsfindung und Interventionen

Ein Aha-Effekt bei diesem Diagnosetool besteht darin, dass bereits das erweiterte Verständnis der eigenen inneren Abläufe zu einer sofortigen Entlastung im Konflikterleben führen kann.

Ein bewährter Lösungsansatz in der weiteren Arbeit sieht nun vor, eine gewünschte *Soll-Ablaufkette* zu imaginieren. Hilfreiche Leitfragen dafür sind:

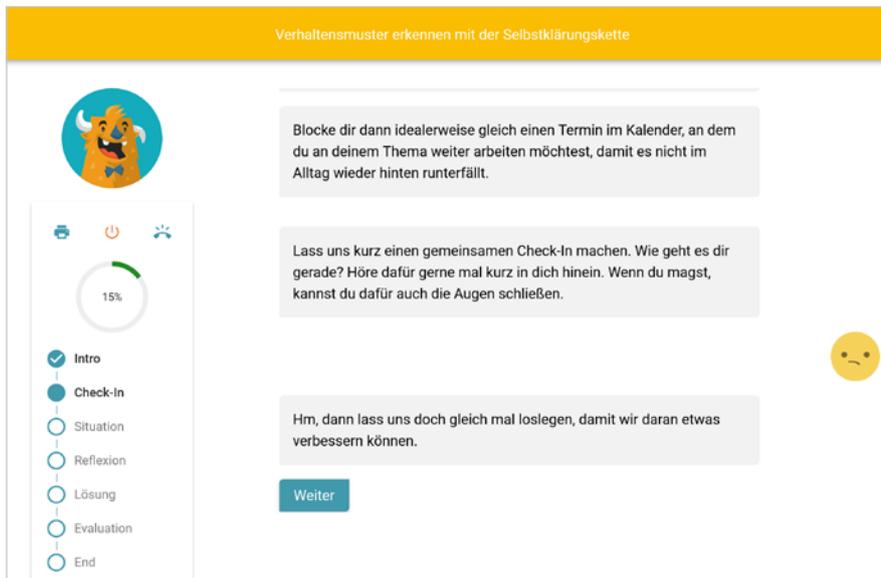


Abb. 2: Gemeinsam mit dem Chatbot die eigenen Konflikte klären (Quelle: evoach GmbH).

- An welcher Stelle meiner Ist-Kette würde ich gern in eine andere Richtung abbiegen wollen?
- Wie genau sähe das aus?
- Was würde ich dann stattdessen denken, fühlen, empfinden?

Wichtig ist dabei, sich den eigenen Wunschablauf regelrecht auszumalen, seine Vorstellung der idealen Abfolge wie in einem Film immer wieder gedanklich durchzuspielen. Man sagt seinem Gehirn letztlich, was es künftig denken, fühlen und tun soll. Als gute Unterstützung hierbei bietet sich der Fundus der lösungs- und ressourcenorientierten Coaching-Methoden an. Besonders wären hier die Tools aus den Beratungskonzepten zu erwähnen, die sich gezielt der Veränderung von innerem Erleben widmen, wie etwa die hypnosystemische Schule. Wenn es auf Dauer nicht gelingen sollte, die neue Lösungskette zu leben, lohnt es sich gegebenenfalls, auch in geführte Glaubenssatarbeit zu investieren. Unbewusste Interpretationen und Kontextüberlagerungen können die eigene Loslösung vom Konflikterleben hartnäckig behindern.

Digitalisierte Konfliktbearbeitung

Digitalisierung ist einer der Megatrends, der durch die Krisen der letzten Jahre noch beschleunigt wurde. Keine Branche bleibt von dieser Entwicklung unberührt. Doch nur weil etwas ein Megatrend ist, muss es nicht zwangsläufig auch für alle Professionen sinnvoll sein. Gerade im Bereich Mediation werden digitalisierte Formen der Konfliktbearbeitung (Online-Mediation, Chat-Konfliktcoaching u. a.) kritisch betrachtet. Die soziale Distanz und fehlende Bezogenheit scheinen ein zu großes Manko für Betroffene zu sein, die sich in hochemotionalen Konflikten nach persönlichem Kontakt, Empathie und zwischenmenschlicher Nähe sehnen.

Andererseits wissen wir aus der Therapiefor schung, dass psychische Erkrankungen bereits heute schon auf digi-talem Weg erfolgreich begleitet werden. Was bei psychischen Erkrankungen funktioniert, dürfte bei Konflikten allemal greifen.

So gilt es für den Konfliktprofi heutzutage abzuwägen, welches Set-up dem jeweiligen Anlass am dienlichsten scheint. Die Erfahrung zeigt, dass man mit einem hybriden Design die nachhaltigsten Resultate erzielt. Zur Klärung eines heißen Konflikts zwischen mehreren Medianden hat die Präsenzdurchführung nach wie vor bestechend viele Vorteile. Bei der Arbeit mit Einzelpersonen hingegen können unter-

stützend zum Beispiel digitale Selbstreflexionsangebote gute Dienste leisten, um den Prozess zu vertiefen und zu verankern. Zweifellos sollten die Wünsche und Bedürfnisse der Klienten den größten Einfluss auf die Wahl des Set-ups haben. Wer seine Konflikte nicht digital bearbeiten will, braucht eben die Arbeit vor Ort. Doch gerade bei der Generation Z, den sogenannten Digital Natives, erfahren digitale Anwendungen eine hohe Akzeptanz. Solche Angebote werden nicht nur zwischenzeitlich als Standard angesehen, vielmehr noch hat diese Generation keinerlei Scheu davor, ihre persönlichen Gefühle einem Chatbot anzuvertrauen.

Literatur

- Eichenberg, Christiane/Ott, Ralf (2012): Klinisch-psychologische Intervention im Internet. Review zu empirischen Befunden störungsspezifischer Angebote. *Psychotherapeut* 57, S. 58–69. DOI: 10.1007/s00278-011-0832-5.
- Schulz von Thun, Friedemann (2003): *Miteinander reden. Teil 3: Das „Innere Team“ und situationsgerechte Kommunikation*. Reinbek b. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch.
- Statista (2022): Statistiken zu psychischen Erkrankungen. Online abrufbar unter: <https://de.statista.com/themen/1318/psychische-erkrankungen/#dossier-keyfigures>.
- Thomann, Christoph (2004): *Klärungshilfe 2. Konflikte im Beruf: Methoden und Modelle klärender Gespräche*. Reinbek b. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch.

Christoph Zill

Diplom-Pädagoge (Erwachsenenbildung und berufliche Weiterbildung). Als Mitgründer des Beratungsunternehmens K-Team arbeitet er als Coach, Trainer, Berater und Mediator. Die Klärung beruflicher und persönlicher Konflikte ist sein Spezialgebiet, die Entwicklung einer konstruktiven Streitkultur in Organisationen seine Mission.

