

Konflikte konstruktiv lösen

Auch wenn in Selbsthilfegruppen Menschen zusammenkommen, die ein ähnliches Problem oder Anliegen beschäftigt, so haben sie dennoch sehr verschiedene Lebenssituationen und Lebensgeschichten, unterschiedliche Vorlieben und Abneigungen, Werte und Ansichten. Meinungsverschiedenheiten und Missverständnisse sind deshalb unvermeidlich.

Ein Konflikt wird beschrieben als „Zusammentreffen unterschiedlicher Meinungen, Interessen oder Bedürfnisse“. In diesem Sinne gehören Konflikte zum festen Bestandteil des täglichen Lebens und sind an sich nicht problematisch. Das Problem ist hingegen oft der Umgang mit Konflikten.

Der Begriff Konflikt wird häufig mit etwas Unangenehmen, mit Spannungen und Feindseligkeit in Verbindung gebracht. Sicherlich bringen ungelöste und manchmal vielleicht auch unlösbare Konflikte negatives mit sich. Sie können das Gespräch miteinander erschweren, zu Verletzungen führen, Motivation ausbremsen und zum Kontaktabbruch führen. Im Gegensatz dazu kann ein Konflikt jedoch auch Trennendes aufzeigen und auf Probleme hinweisen, sie beseitigen und schliesslich wieder Übereinstimmung herstellen. Konflikte lösen so Veränderungen aus, setzen neue Ideen frei und verhindern Stillstand. Sie können stabilisierend und festigend wirken.

In jeder Selbsthilfegruppe treten kleinere und grössere Konflikte auf. Sie sind keine „Pannen“, sondern notwendig und produktiv. Die Gruppe und auch jedes einzelne Mitglied für sich persönlich kann davon profitieren, wenn es gelingt, sich mit alltäglichen und weniger alltäglichen Konflikten offen auseinander zu setzen und Lösungen zu suchen.

Wie lassen sich nun auf konstruktive Weise Konfliktgespräche in einer Gruppe führen? Ein Konfliktgespräch bildet immer eine Situation, die uns fordert, in der wir uns rasch angegriffen fühlen und oft meinen, uns verteidigen zu müssen. Das kann sich besonders auch in Gruppensituationen ergeben.

Das angefügte Konfliktlösungsmodell ist eine Möglichkeit, wie in einer Selbsthilfegruppe Konflikte konstruktiv angegangen werden können.

Modell zur Konfliktlösung in Gruppen

- (1) Zunächst ist es wichtig, in der Gruppe eine am Konflikt unbeteiligte Moderatorin oder einen Moderator zu bestimmen. Der Moderator oder die Moderatorin in sorgt dafür, dass die folgenden Schritte eingehalten werden.
- (2) Alle Beteiligten schildern nacheinander ihre Sicht des Konflikts und seiner Ursachen. Es sind nur Verständnisfragen erlaubt.

- (3) Jeder äussert, welche Gefühle der Konflikt und die aktuelle Gruppensituation bei ihm auslösen. Jeder hört jedem zu, um die Sicht des anderen zu begreifen. Es sind wiederum nur Verständnisfragen erlaubt. Verschiedenes steht neben- und gegenüber.
- (4) Eventuell müssen nun Konfliktursachen geklärt, Sachfragen richtiggestellt und Missverständnisse aufgelöst werden.
- (5) Gemeinsam wird dann definiert: Was genau ist der Konflikt? Worin besteht er konkret?
- (6) Jetzt kann eine Phase der Sammlung von Lösungsvorschlägen folgen, in der Phantasie und Ideen gefragt sind. Bewertungen, Kommentare und Diskussionen sind wieder verboten. Die Ideen werden noch nicht auf ihre Umsetzbarkeit hin geprüft, sondern zum Beispiel auf einem Plakat gesammelt und festgehalten.
- (7) Im nächsten Schritt stellt jeder seine individuelle Rangliste unter den Vorschlägen auf und kann auf dem Plakat seine z.B. drei Favoriten kennzeichnen. Wichtig ist, dass der einzelne dabei nur die Lösungswege auswählt, denen er sich gewachsen fühlt und die die Gruppe nicht überfordern.
- (8) Dadurch kristallisieren sich die Vorschläge heraus, die von vielen als realistisch und Erfolg versprechend angesehen werden. Diese werden nacheinander auf ihre Umsetzbarkeit, auf Vorteile und Nachteile überprüft. Bestimmte Lösungen werden immer deutlicher hervortreten. Wichtig ist, dass offengelegt wird, wer bei welcher Lösung wie viel gewinnt oder verliert.
- (9) Nun wird verhandelt, welche Lösungen von möglichst allen mitgetragen und mitverantwortet werden können.
- (10) Nun können Pläne zur Umsetzung und Realisierung gemacht werden.
- (11) In einer letzten Runde äussert jedes Gruppenmitglied seine aktuelle Befindlichkeit, wiederum ohne Bewertung und Diskussion.

(aus: Klein, Irene: Gruppenleiten ohne Angst. Ein Handbuch für Gruppenleiter. 4. Auflage, München 1992)