

## **Fragen an Ursula Wawrzinek**

**Sie haben Betriebswirtschaft und Sozialpädagogik studiert. Gab es einen bestimmten Anlass, warum Sie sich dem Konfliktmanagement verschrieben haben?**

Ja, mein Ausbildungs- und Berufsweg hat mich dorthin geführt. Nachdem ich im BWL-Studium die Belange von Unternehmen kennengelernt hatte, beschäftigte ich mich im Sozialpädagogik-Studium mit den Belangen von Menschen. Als Personalentwicklerin arbeitete ich an der Nahtstelle dieser beiden Interessenlagen. Sowohl die Führungskräfte in den Unternehmen als auch die Teilnehmer/innen in meinen Seminaren suchten besonders in schwierigen Situationen Rat bei mir – und das sind in der Regel Konflikte. Um meinen Kunden praxisnahe und wirkungsvolle Unterstützung anbieten zu können, begann ich, das Thema Konflikte vertieft zu erforschen. In entsprechenden Ausbildungen entwickelte sich meine persönliche Konfliktfähigkeit weiter, was mein Leben unglaublich bereicherte. Ich entdeckte hinter dem Thema ein tiefgreifendes Potenzial für mehr Lebensglück und entwickelte eine Leidenschaft dafür, die bis heute anhält.

**Seit über 15 Jahren sind Sie als Konfliktberaterin tätig. Was hat Sie bewogen, nun ein Buch darüber zu schreiben?**

Nach 15 Jahren theoretischer Erforschung und praktischer Erfahrung in der Konfliktklärung habe ich ein ganzheitliches Konzept entwickelt, welches verlässlich in der Praxis funktioniert. Die Begeisterung meiner Kunden und Seminarteilnehmer/innen ermutigte mich, ein Buch darüber zu schreiben. Mein Ziel ist es, damit deutlich mehr Menschen die Möglichkeit zu geben, von meinen Erkenntnissen zu profitieren.

**Wodurch hebt sich Ihr Titel von ähnlichen Büchern zu dieser Thematik ab?**

Ich denke das sind zwei Dinge:

Erstens: Die Einfachheit und Verständlichkeit.

Meine Kunden lesen in der Regel keine Fachbücher. Es ist den meisten einfach zu mühsam. Wer dann nicht die Möglichkeit hat, ein Konfliktmanagement-Seminar zu besuchen, dem sind wertvolle Erkenntnisse für den erfolgreichen Umgang mit Konflikten nicht zugänglich. Das ist schade, denn wir können damit unser Miteinander deutlich unbeschwerter gestalten und mehr Glück und Zufriedenheit empfinden. Nun sagt man mir nach, dass ich Theorien in ganz einfachen, einprägsamen Bildern ausdrücke, die leicht nachvollziehbar sind und in Erinnerung bleiben. So habe ich mir zum Ziel gesetzt, ein möglichst leicht lesbares Buch zu schreiben, um eine breite Leserschaft zu erreichen.

Zum anderen: Das Konzept erfasst den ganzen Menschen.

Zur Lösung unserer Konflikte brauchen wir erst einmal Wissen. Doch unser Wissen allein reicht nicht aus. Wir benötigen zudem die Bereitschaft, kritisch über uns selbst nachzudenken, den Wunsch persönlich zu wachsen, den Mut, das Gelernte auszuprobieren und die Bereitschaft, unser Herz zu öffnen. Es war mir wichtig, unsere menschlichen Stärken und Schwächen so aufzugreifen, dass sich jeder darin erkennen und reflektieren kann, um diese verschiedenen Facetten im Alltag zur Geltung zu bringen.

**Wie erklären Sie sich das Phänomen, dass wir über Konflikte nur dann nachdenken, wenn sie uns akut betreffen?**

Ich denke, das ist einfach menschlich. Einmal sind Konflikte unbeliebt. Sie kosten Zeit und Kraft und sind unberechenbar. Die meisten Menschen wollen ihnen irgendwie ausweichen.

Sind wir in einen Konflikt akut verstrickt, gelingt uns das nicht. Unsere aufgebrauchten Gefühle lassen uns nicht zur Ruhe kommen. Somit zwingen sie uns zur Auseinandersetzung. In unserer Not denken wir darüber nach, streiten mit dem Konfliktpartner und sprechen mit Unbeteiligten darüber. Sobald der emotionale (Hoch-)Druck weg ist, ist auch der Druck zur Auseinandersetzung mit dem unangenehmen Thema weg. Andere wichtige Themen schieben sich wieder in den Vordergrund. Zudem fühlen sich die meisten Menschen im Konfliktfall im Recht und sehen die Schuld beim Konfliktpartner. Sie fühlen sich unfreiwillig in den Konflikt verstrickt. Sie gehen dann davon aus, dass sich der andere ändern müsste. Nachdem er das nicht tut, sehen sie keine Möglichkeit, den Konflikt vernünftig zu lösen. Da kommt die Idee erst gar nicht auf, dass es etwas bringen könnte, wenn man selbst konfliktfähiger würde.

### **In Ihrem Buch schreiben Sie, dass die Zeit reif sei, unser Konfliktverhalten in der Breite der Gesellschaft zu kultivieren. Was versprechen Sie sich davon?**

Als ich vor gut 20 Jahren ins Berufsleben eintrat, waren Konflikte noch nicht „salonfähig“. In Unternehmen hatte man keine Konflikte. Zumindest wollte sie niemand haben, sie wurden einfach unter den Teppich gekehrt. Das ist heute vollkommen anders. Der Leistungsdruck in den Unternehmen ist heute so massiv, dass man sich ungelöste Konflikte nicht mehr leisten kann. In meinen Seminaren erlebe ich Menschen, die erkannt haben, dass sich Konflikte nicht mehr verdrängen lassen. Sie wollen lernen stressfrei und erfolgreich mit ihnen umzugehen und sind bereit, ihr eigenes Handeln zu hinterfragen. Die Teilnehmer/in- nen begeistern sich im Verlauf eines Seminars immer mehr für das Thema. Sie erkennen, dass Konfliktlösung plötzlich erstaunlich leicht wird, wenn wir die richtige Sicht darauf haben. Und das ihr Leben dadurch leichter wird. Sie verlieren die Angst vor Konflikten und bekommen Lust auf konstruktive Auseinandersetzungen. Andersartigkeit wird nicht länger als Bedrohung gesehen und bekämpft sondern akzeptiert. Wir kultivieren damit unsere Urprogramme des Hauens und Stechens und verfeinern die Art und Weise, wie wir miteinander umgehen. Dem Einzelnen wird dadurch ein glücklicheres Leben und für unsere Gesellschaft ein harmonischeres Miteinander möglich. Ich wünsche mir, dass mein Buch als ein leidenschaftliches Plädoyer für mehr Frieden im Herzen und im Umgang miteinander verstanden wird – ein kleiner Beitrag zu mehr Frieden auf dieser Welt.

### **Eine Erste-Hilfe-Empfehlung bei drohenden Konflikten ...**

1. Bemerkten Sie möglichst früh, wenn negative Gefühle aufkommen.
2. Halten Sie inne. Lassen Sie den Anderen reden und richten Sie Ihre Aufmerksamkeit nach innen.
3. Achten Sie auf Ihren Atem.
4. Hören Sie in sich hinein: Was stört mich? Welche Gedanken und Gefühle kommen auf? Welches meiner Bedürfnisse ist unerfüllt?
5. Versuchen Sie, die angespannte Situation zu beenden bzw. zu verschieben.
6. Reflektieren Sie die Situation anschließend in aller Ruhe und stellen Sie sich gedanklich neu auf.
7. Suchen Sie danach die Fortsetzung des Gespräches.