

URHEBERRECHTLICHER HINWEIS

Dieses Manuskript ist urheberrechtlich geschützt und darf vom Empfänger ausschließlich zu rein privaten Zwecken genutzt werden. Jede Vervielfältigung, Verbreitung oder sonstige Nutzung, die über den in §§ 45 bis 63 Urheberrechtsgesetz geregelten Umfang hinausgeht, ist unzulässig.

© **Nell-Breuning-Haus, Herzogenath**

Sende-Manuskript

**Interview (Radiofeature von Axel Gauster) mit Angela C. Reinhardt
in Herzogenrath/Deutschland April 2016**

O-Ton Angela C. Reinhardt:

Konflikte gehören zum Leben. Und Konflikte sind auch wichtig für die Entwicklung einer Gemeinschaft und einer Gesellschaft. Wir sind aber so erzogen in der Regel, dass wir Konfliktvermeidungsstrategien entwickeln. Streitet euch nicht. Zankt euch nicht. Das ist das, was unsere Eltern uns mitgeben. In der Schule muss man auch ganz nett und harmonisch miteinander umgehen. Und das macht einen Konflikt mit uns selber, weil unser innerer Trieb uns eigentlich keine Sorge vor Konflikten bereitet. Aber wir bekommen es anezogen, dass Konflikte negativ belastet sind.

Sprecher:

Sagt Angela C. Reinhardt, Betriebspädagogin von der Business Health Consulting aus Übach-Palenberg. Als Hauptreferentin sind ihre Themen nonverbale Kommunikation, Sinne und Wahrnehmung, Zeit-, Aufgaben- und Selbstmanagement, Konflikte am Arbeitsplatz und die Grundlagen der Mediation. Theorie, Praxis, Übungen. Der Rahmen: die zweite Schulungsveranstaltung im Gesamtprojekt 'Arbeitswelt 2020' im April 2016. Teilnehmerinnen aus Belgien, Estland, Italien, Polen, Rumänien und Deutschland haben sich für einige Tage versammelt. Alle kommen aus alten- und krankenpflegerische Berufe. Hauptveranstalter dieses Erasmus Plus Projektes ist das Nell-Breuning-Haus aus Herzogenrath. Unterstützt von Europäischen Zentrum für Arbeitnehmerfragen EZA aus Königswinter.

O-Ton Angela C. Reinhardt:

Mit Sicherheit hat die Kultur oder der Umgang mit Konflikten in der jeweiligen Kultur ganz große Auswirkung auf eine Gemeinschaft. In vielen Kulturen gibt es unterschiedlichste Ansätze, um mit Konflikten umzugehen. Und gerade in der globalisierten Welt jetzt merken wir es ganz oft, wenn wir internationale Teams haben, was es da für ein Konfliktpotential gibt, der kulturell bedingt ist.

Sprecher:

Wir alle wollen Zeit und Aufgaben so gut wie möglich managen. Und es gibt verschiedene Möglichkeiten, um das zu machen. Zum Beispiel die to-do-list, die abc-Liste, die

Eisenhower-Methode oder auch die ALPEN-Methode. Bei der steht vor allem der Zeitpuffer im Mittelpunkt. Wie geht das? Angela Reinhardt.

O-Ton Angela C. Reinhardt:

Die ALPEN-Methode ist eine sehr etablierte Methode zum Zeit- und Aufgabenmanagement. Und ALPEN steht für ein Analgram: Für A – das sind die Aufgaben, die man notiert. L – das ist die Länge zu schätzen. P – das ist der Puffer einzubauen. E – steht für Entscheidungen treffen und N – für die Nachkontrolle. Man kann mit Aufgaben sehr systematisch umgehen, wenn man viele Aufgaben bewältigen muß. Das man sie einfach nach einem gewissen Zeitschema ordnet. Das hat etwas mit einer Bedarfsplanung zu tun. Man überlegt sich schon vorher sehr genau – wie lange könnte es dauern. Und dann plant man auch einen Puffer ein. Warum planen wir den ein? Wir gönnen uns in der Regel keine Pausen. Arbeiten gerne durch. Ja. Wir können auch noch mehr erledigen. Ach ja – und da haben wir ja auch noch zehn Minuten und die packen wir auch noch voll. Der Puffer dient einfach zur Selbstreflexion. Sehr selten bleibt er übrig und man hat wirklich mehr Zeit als man denkt. Den Puffer einzuplanen ist ein Muß in der ALPEN-Methode. Und man trifft die Entscheidung, welche Aufgabe man wann bewältigt und in welchen Umfang.

Sprecher:

Eine strategische Zeit- und Aufgabenplanung also. Sehr streng aber wirkungsvoll. Angela Reinhardt.

O-Ton Angela C. Reinhardt:

Ganz wichtig bei der ALPEN-Methode ist aber neben dem Puffer auch die Nachkontrolle. Die vernachlässigen wir nämlich auch sehr gerne. Abends einmal nachsehen, wie viele Aufgaben wir wirklich bewältigt haben – das gönnen wir uns nicht, weil wir schon mit dem nächsten Tag beschäftigt sind. Aber wenn jeder einmal für sich zurück blickt, was er so an einem Tag alles stämmt und schafft und gut meistert, dann kann man abends sehr stolz auf sich sein und geht mit einem guten Gefühl ins Bett und in den nächsten Tag.

Sprecher:

Ich entscheide über den Konflikt. Mein Gegenüber kann ja auch negativ reagieren oder konfliktreich Streit suchen, wenn ich gar nicht reagiere. Oder den Konflikt nicht suche. Und das kann das sogar noch verstärken oder verschlimmern. Das Risiko muß man ja wohl dann eingehen?

O-Ton Angela C. Reinhardt:

Ja genau. Da kommen wir jetzt sogar auf den allerersten Vortrag von mir zurück. Da ging es ja auch um Kommunikation, um nonverbale Kommunikation. In diesem Zusammenhang ging es auch um Sinne und Wahrnehmung. Und es ist in der Tat so, daß wir selber entscheiden, ob wir in einen Konflikt kommen oder nicht. Aber berücksichtigen muß man auch nach Herrn Watzlawick – man kann nicht – nicht - kommunizieren. Das heißt auch das nicht Eingehen auf einen Konflikt ist eine aktive Entscheidung, die eine kommunikative Information an das Gegenüber vermittelt. Und in der Tat ja – daß kann natürlich auch provozieren. Und es kann sogar ganz bewußt provokativ eingesetzt werden. Man kann es auch benutzen.

Sprecher:

Nonverbale Kommunikation kenne ich unter den Menschenaffen. Die sind ja Meister auch im Erkennen und im Zeigen von nonverbaler Kommunikation. Wie ist das denn mit den Menschen?

O-Ton Angela C. Reinhardt:

Nonverbale Kommunikation ist die hauptsächliche Art wie wir kommunizieren. Sprache ist erst wenige tausend Jahre alt. Und wir kommunizieren ja schon seit viel längerer Zeit. Also unsere Vorfahren haben ja schon mit Lautäußerungen kommuniziert und ja, wir sehen auch bei den Menschenaffen und unseren Vorentwicklungsstufen – die haben auch miteinander kommuniziert, obwohl sie keine Sprache hatten.

Sprecher:

Und wie läuft die bei uns Menschen ab? Angela Reinhardt.

O-Ton Angela C. Reinhardt:

Nonverbale Kommunikation benutzen wir meistens unbewußt. Unser Unterbewußtsein informiert unser Gegenüber schon recht früh über das, was wir eigentlich sagen wollen. Und auch wenn die Worte nicht über einander passen mit unserer nonverbalen Kommunikation, merkt das unser Gegenüber sehr schnell. Und zwar nicht unbedingt bewußt. Aber sein Unterbewußtsein versteht unsere unterbewußte nonverbale Kommunikation auf den ersten Blick. Das ist das, was den Menschen und die Tiere und die Pflanzen ausmacht, weil wir ja schnell kommunizieren müssen, um zu überleben und um unsre Art zu erhalten.

Sprecher:

Die Macht und Kraft des Unbewußten lebt. Ist ein Konflikt nun aber unausweichlich, so gibt es verschiedene Wege – ihn zu lösen. Zum Beispiel mit der so genannten flight or flight Strategie. Also: Angriff oder Flucht und als dritter Weg das "sich tot stellen". Was macht das mit unserer Gesundheit?

O-Ton Angela C. Reinhardt:

Das ist ein Teil, den ich hier am Rande erwähnt habe. Da geht es letztendlich um Stressprävention. Wie gehe ich mit Stress um. Um zu wissen, wie man zum Beispiel mit Stress vernünftig umgehen kann und dabei auch noch gesund bleibt, ist es wichtig, daß man erkennt, daß wir eigentlich sehr durchsichtig funktionieren. Stress löst auf unserem Körper Symptome aus. Wir reagieren körperlich. Und in der Tat ist es auch so – und mittlerweile ja auch allgemein anerkannt: Stress macht krank. Und die Reaktion, die wir wählen, oder die Art und Weise, wie wir auf Konflikte zum Beispiel reagieren, kann auf lange Sicht krank machen. Man weiß das im Bereich von mobbing oder anderen gruppensdynamischen Prozessen, daß die Menschen wirklich Krankheitssymptome haben. Veränderungen im Stoffwechsel. Veränderungen im Hormonhaushalt.

Sprecher:

Positive Konfliktwirkung wird auch gerne mit dem Wort Konkurrenz gleichgesetzt. Vor allem in der global geprägten Wirtschaftswelt. Und das färbt zunehmend auf das

gesellschaftliche und private Leben ab. Angela Reinhardt.

O-Ton Angela C. Reinhardt:

Also es ist so, daß wir sehr genau wissen, daß Konflikte nicht negativ sind. Also das ist, wie gesagt, eine Erziehungssache in erster Linie. Jede Veränderung bedarf erst einmal einen gewissen Leidensdruck, um dann in einen Konflikt zu gehen. Das heißt man hat eine Situation, man erträgt diese Situation oder man hält sie aus. Aber irgendwann wächst der Leidensdruck und man entscheidet sich dazu, eine Veränderung zu machen und in den Konflikt aktiv oder auch unbewußt einzutreten. Dieses Vorgehen ist ein sehr Konstruktives. Man kommt in Kontakt mit dem Anderen. Man hört den Anderen. Man hört ihm zu. Und der Konflikt hat eine positive Wirkung. Diese Wirkung ist nicht nur den Forschern heute bekannt, sondern Unternehmer und sehr klevare Leute – vor allem Vertriebsleute – wissen das schon lange, daß Konkurrenz – also Konflikte unter Mitarbeitern – Konflikte aktiv säen oder ein Wettbewerbssystem unter den Mitarbeitern etablieren, dazu führt, daß die Leistung steigt. Es ist also ein produktives Ergebnis, was man aus einer gewünschten Konfliktsache heraus bildet. Und das ist der positive Effekt, den sich manche Leute zu nutze gemacht haben. Allerdings scheint er in unserer Gesellschaft mittlerweile gekippt.

Sprecher:

Genau. Gewerkschaften mögen diese Verknüpfung von positiver Konfliktwirkung und Konkurrenz gar nicht. Können Meetings oder Verhandlungen am runden Tischen zum Beispiel wegen versteckter Konflikte scheitern? Gibt es da Erfahrungen? Angela Reinhardt.

O-Ton Angela C. Reinhardt:

Es ist wahrscheinlich eines der häufigsten Probleme. Denn Sachprobleme sind wir durchaus in der Lage zu lösen. Der meiste Anteil der Kommunikation ist ja nonverbal und unbewußt. Und unser Unterbewußtsein lenkt uns ja auch durch unser Leben. Wenn wir alle unsere komplette Gefühlslage, Emotionen, Erinnerungen und so weiter außer acht lassen würden und nur noch über Sachliches uns besprechen würden, würden wir immer zu einer tollen Lösung kommen. Aber unsere Emotionen führen uns und leiten uns. Und machen das Leben ja auch spannend. Ich denke, auch genau da ist es ganz interessant, wenn man solche Gemeinschaften oder solche Diskussionen beobachtet, daß die Leute sich sich mit einander auseinandersetzen können. Und das macht macht uns Menschen ja auch aus. Das wir vielleicht versuchen, unsere wahren Gefühle zu verstecken oder das sie doch irgendwie erkannt werden. Und jeder kennt das: Man hat Kontakt mit Leuten wo man sagt: der hat den ganzen Abend gelacht, aber richtig fröhlich war der nicht. Also der hat nonverbal irgendwie versucht zu lächeln, man hat gemerkt, seine Stimmung entsprach gar nicht seinem Äußeren Bild. Und wir spüren das sehr genau. Und gerade in Verhandlungen, wenn Leute wirklich an einem Tisch sitzen und mit einander auf einen Konsens kommen sollen, dann spielen diese ganzen Empfindungen eine riesengroße Rolle.

Sprecher:

Versöhnung sollte ja am Ende einer Konfliktlösung stehen. Jenseits der Sachebene. Hin zum menschlichen und zum sozialen Miteinander. Angela Reinhardt.

O-Ton Angela C. Reinhardt:

Wir werden das jetzt im letzten Teil noch besprechen. Da geht es ja um die Lösung. Was gibt es für Möglichkeiten, um Konflikte zu lösen. Und die Versöhnung - ja - auch nonverbal das Handschütteln am Ende. Das sich Zunicken. Das Zustimmung signalisieren ist etwas ganz Wichtiges in unserer Gemeinschaft. Und ist auch kulturell sehr wichtig. Übrigens übergreifend in allen Kulturen. Die Versöhnung an sich sollte genau so authentisch sein wie unser Leben. Nämlich unser Unterbewußtsein und unser Bewußtsein auf einen Nenner bringen. Weil dann wirkt es echt. Dann ist es auch echt. Und dann gehen wir auch wirklich ruhig und gelöst aus einen Konflikt. Das ist das Schönste, was man sich wünschen kann, daß alle Menschen am Ende friedlich zusammen sitzen und den Konflikt als etwas Bereicherndes empfunden haben und nicht als etwas Zerstörendes.

