

## Konflikt: "Der rationale Diskurs allein hilft nicht weiter"

Im Streit Sachlichkeit zu fordern, hilft nicht – sagt auch der Konfliktberater Daniel Remigius Auf der Mauer. Er verrät, was es wirklich braucht.

Interview: [Ulrich Schnabel](#) -- 29. September 2022, 12:02 Uhr



*In Konfliktsituationen vergisst das Gehirn, die eigenen Emotionen zu kontrollieren. Da hilft es dann wenig zu sagen: "Nun bleib doch mal sachlich."*

*Gutes Zusammenleben zeichnet sich dadurch aus, dass wir in der Lage sind, mit Konflikten gut umzugehen. Diese Ansicht vertritt der Schweizer Konfliktberater Daniel Remigius Auf der Mauer. Er sagt: Im hitzigen Streit könne es im Gehirn leicht zu einem Kurzschluss kommen. Nicht nur Streitende, sondern auch die Gesellschaft müsse lernen, die eigenen Emotionen besser zu verarbeiten.*

**ZEIT ONLINE:** Herr Auf der Mauer, wir lieben Harmonie und hassen Konflikte. Kommt es doch einmal zum Streit, wollen wir diesen möglichst schnell aus der Welt schaffen. Doch häufig klappt das nicht. Warum?

**Daniel Remigius Auf der Mauer:** Weil uns meist nicht klar ist, was in uns abläuft. Wir vergessen gerne, dass wir biologische Wesen sind und unser ganzes Erleben im Nervensystem stattfindet. Deshalb ist bei Konflikten die Neurobiologie ausschlaggebend.

**ZEIT ONLINE:** Was erklärt uns die Neurobiologie des Konflikts?

**Auf der Mauer:** Eine entscheidende Rolle spielen die Emotionen: Sie sind Antwortmuster, die von der Evolution in Jahrmillionen optimiert wurden. Sie zeigen dem Organismus, dass irgendein Ereignis sehr wichtig ist. Zugleich strukturieren die Emotionen unser ganzes Verhalten von der Ebene der Zellen bis zum sozialen Ausdruck, etwa im Weinen oder Schreien, was der Umgebung signalisiert: Hier geht es um etwas Wichtiges. Dabei läuft das ganz automatisch ab, wir können das also nur begrenzt steuern.

**ZEIT ONLINE:** Aber im Alltag kann ich meine Emotionen doch einigermaßen kontrollieren.

**Auf der Mauer:** Im Normalfall geht das. Aber in Konfliktsituationen geht das nicht mehr. Dann ist die emotionale Aktivierung größer, als es das Nervensystem verdauen oder "metabolisieren", also umwandeln kann. Und dann ergreift der Organismus bestimmte Notfallmaßnahmen: Zum einen schalten einige evolutionär moderne Hirnregionen ab. Das ist, wie wenn sie zu Hause zu viele Elektrogeräte gleichzeitig an das Stromnetz anschließen: Dann fliegt die Sicherung raus. So etwas Ähnliches passiert auch im Gehirn. Wird die neuronale Schnittstelle überladen, gehen die Hirnregionen für rationales Denken oder Empathie sozusagen offline.

**ZEIT ONLINE:** Da hilft es dann wenig zu sagen: "Nun bleib doch mal sachlich"?

**Auf der Mauer:** Genau. Wer emotional überladen ist, kann gar nicht sachlich denken – nicht, weil der- oder diejenige grundsätzlich unfähig dazu wäre, sondern weil die entsprechenden Hirnareale offline sind. Ratschläge wie "Bleib doch sachlich!" oder "Tu mal dies oder jenes!" sorgen in solchen Situationen sogar noch für zusätzlichen emotionalen Druck. Hinzu kommt, dass im Notfallmodus die Selbstwahrnehmung unterdrückt wird, der- oder diejenige kann sich also selbst nicht mehr gut spüren. Und die emotionale Intensität wird gerne nach außen verlagert, um sie abzubauen – das nennt sich Projektion. Dann heißt es: Das ist alles *deine* Schuld!

**ZEIT ONLINE:** Ein Konflikt ist demnach der Versuch, eine emotionale Überlast irgendwie zu bewältigen?

**Auf der Mauer:** Ja. Das Problem ist in der Regel, dass bei einem Konflikt die emotionale Wucht so groß ist, dass sich nun das Gegenüber angegriffen und emotional überwältigt fühlt. Und wenn sich zwei emotional überforderte Parteien gegenüberstehen, läuft nichts mehr. Dann ist Verständigung nicht mehr möglich.

**ZEIT ONLINE:** Wie kann man besser mit solchen Situationen umgehen?

**Auf der Mauer:** Das Erste wäre, zu merken, wann etwas nicht mehr geht. Wenn auf beiden Seiten zu viel emotionale Aktivierung da ist, kann man sagen: Wir brauchen eine Pause. Oder: Wir schaffen das nicht zu zweit und holen uns Hilfe von außen. Das gilt für den Notfall.

**ZEIT ONLINE:** Und wenn ich den Konflikt ohne Hilfe von außen lösen will?

**Auf der Mauer:** Entscheidend ist, auf die Emotionen des anderen nicht selbst mit emotionaler Überforderung zu reagieren, sondern die eigenen Emotionen verarbeiten zu können. Ich vergleiche das gerne mit dem Kochen von Nudeln, wenn das Wasser überkocht. Man kann dann versuchen, den Deckel fest auf den Topf zu drücken, damit das Wasser nicht übersprudelt. Aber dadurch steigt der Druck ja noch mehr. Deshalb müssen wir lernen, die Hitze zu reduzieren.

**ZEIT ONLINE:** Klingt gut, aber wie kann man das lernen?

**Auf der Mauer:** Das braucht Übung. Man braucht einen guten Zugang zu den eigenen Emotionen und muss lernen, sich selbst auch in schwierigeren Situationen spüren zu können, ohne dass es im Gehirn zu einem Kurzschluss kommt. Das kann man zum Beispiel in der Meditation üben.

**ZEIT ONLINE:** Was kann jemand tun, der nicht jahrelang meditiert hat?

**Auf der Mauer:** Es gibt auch hilfreiche Techniken, die man im Gespräch einsetzen kann. Etwa der *loop of understanding*, der Kreislauf des Verstehens: Immer wieder zurückzufragen und zu wiederholen, was der andere gesagt hat. Das mache ich auch als Konfliktberater.

**ZEIT ONLINE:** Wenn ich jetzt zu Ihnen käme und von einem Streit mit meiner Frau berichten würde ...

**Auf der Mauer:** Dann würde ich nach kurzer Zeit einhaken und sagen: Okay, ich habe gehört, dass Sie eine Frau haben. Ja genau, sagen Sie, ich habe eine Frau, das stimmt – und gestern hat sie das und jenes gemacht. Dann sage ich: Moment, bei mir kommt an, dass Sie gestern eine schwierige Situation hatten. Ja, antworten Sie, das stimmt, das war für mich schwer ... Dabei geht es nicht darum, den genauen Hergang der Sache zu verstehen. Es geht vielmehr darum, das emotionale Erleben des anderen in sich abzubilden. Wenn das der andere merkt, hat das eine extrem beruhigende Wirkung. Denn er fühlt sich verstanden und nicht mehr allein.

## "Der rationale Diskurs allein hilft nicht weiter"



*Der ehemalige US-Präsident Barack Obama während einer emotionalen Rede im Weißen Haus über Waffengewalt in den USA.*

**ZEIT ONLINE:** Der Konflikt ist dadurch ja aber noch nicht gelöst?

**Auf der Mauer:** Nein, aber die Atmosphäre verändert sich und der emotionale Druck sinkt. Und plötzlich gehen die Schultern runter, die Anspannung nimmt ab, der Blick wird wieder klar. Und das wirklich Verblüffende ist: Ist der emotionale Druck erst einmal weg, entstehen oft ganz von selbst Lösungen. Denn eigentlich sind Menschen enorm lösungsfähig. Nur verschwindet diese Fähigkeit, wenn die emotionale Überwältigung zu groß wird. Statt auf Lösungen fixiert zu sein, ist es daher hilfreicher, dem Gegenüber zu helfen, seine Emotionen zu verarbeiten. Dann kommen die Menschen von selbst auf Ideen.

**ZEIT ONLINE:** Sie schlagen als Konfliktmediator also gar keine Lösungen vor?

**Auf der Mauer:** Nein. Ich helfe meinen Klienten nur, die emotionale Intensität zu regulieren. Gelingt das, sind die Menschen von selbst lösungsfähig.

**ZEIT ONLINE:** Klingt verblüffend einfach.

**Auf der Mauer:** Das geht aber nur, wenn ich als Konfliktberater gelernt habe, mich selbst so gut wahrzunehmen, dass ich ruhig bleiben und atmen kann. Das ist wie im Flugzeug, wenn plötzlich der Luftdruck abnimmt und die Sauerstoffmasken runterfallen: Zuerst muss ich die eigene Maske anziehen, bevor ich anderen helfen kann. Deshalb üben wir in unseren

Trainings auch die eigene körperliche Wahrnehmung. Etwa zu merken: Aha, wenn das Gegenüber so aggressiv ist, bin ich total angespannt. Wenn ich dann entspannen kann, beginnt oft auch der andere zu entspannen.

**ZEIT ONLINE:** Die Entspannung überträgt sich von einer Person zur anderen?

**Auf der Mauer:** Ja, das ist das Faszinierende. Ich vergleiche unsere emotionale Metabolisierungskapazität gerne mit einer Badewanne, die bei manchen breiter, bei anderen enger ist. Fällt ein Stein rein, schwappt eine enge Badewanne schnell über, die Wellen schlagen gegen die Wände. Wenn aber jemand mit einer größeren Badewanne andockt, laufen die Wellen da rein und ebbensanft ab. So beeinflussen wir uns gegenseitig und drehen die emotionale Hitze herunter. Und ein professioneller Konfliktberater, der das viele Jahre geübt hat, kommt mit einem ganzen Swimmingpool und kann auch große Wellen aufnehmen.

**ZEIT ONLINE:** Warum fällt uns diese Art von Emotionsmanagement so schwer?

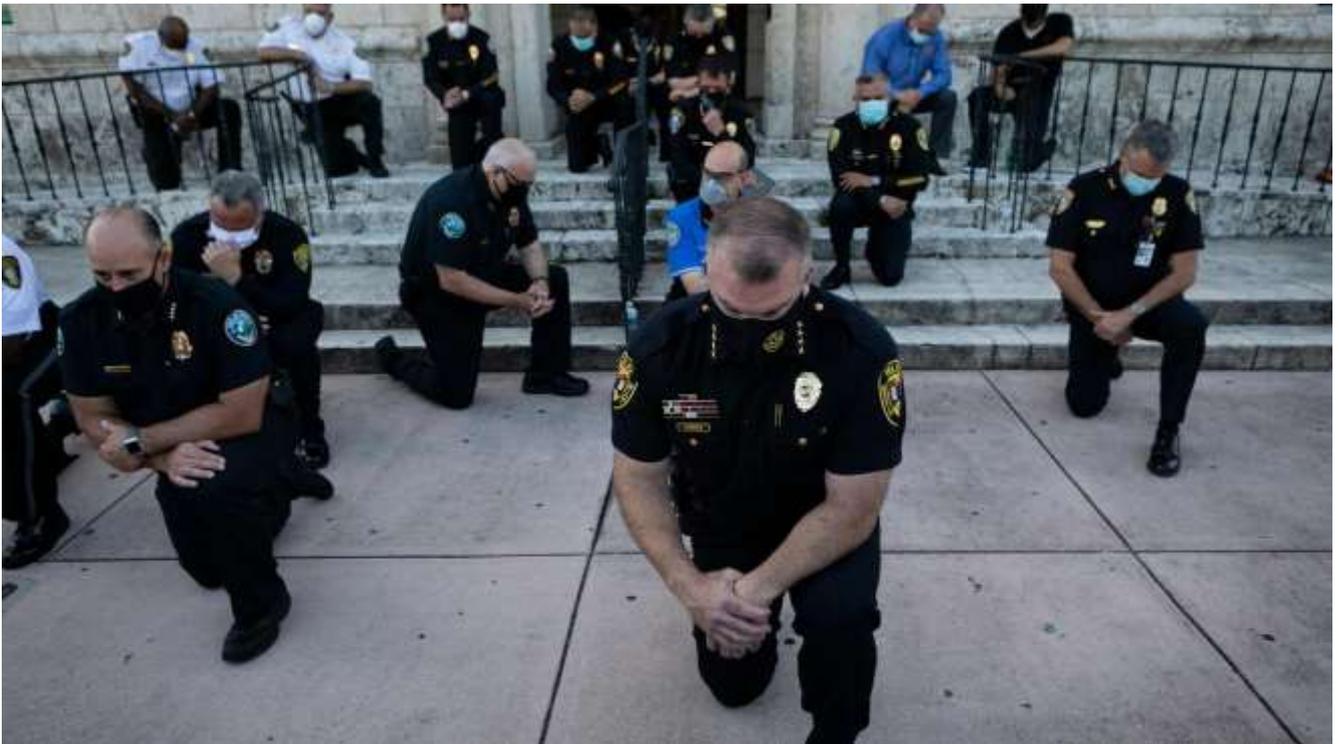
**Auf der Mauer:** In unserer Kultur setzen wir generell stark auf kognitives Wissen, auch in unserem Bildungssystem. Die Auseinandersetzung mit emotionaler Intensität dagegen lernen wir kaum mehr. Davon sind wir fast alle überfordert. Das war in früheren Kulturen zum Teil anders; da fand die emotionale Verarbeitung oft auch über spirituelle Praktiken statt. Doch die haben wir in der Moderne über Bord geworfen. Hinzu kommt, dass wir heute mit Informationen so überschwemmt werden, dass wir permanent emotional überfordert sind. Da wird es schwer mit der emotionalen Metabolisierung.

**ZEIT ONLINE:** Stichwort Gesellschaft: Lässt sich Ihre Art der Konfliktverarbeitung auch auf Kollektive oder ganze Gesellschaften übertragen?

**Auf der Mauer:** Ich denke schon. Viele Gegenwarts Konflikte resultieren daraus, dass uns keine emotionale Integration gelingt. Das hat sich auch während der Corona-Zeit gezeigt: Da ist so viel emotionales Wasser hochgekocht, dass wir nicht mehr genug Deckel zum Zuhalten hatten. Und alle Seiten waren emotional überfordert: Die einen hatten Angst vor dem Impfen und den Nebenwirkungen, hatten vielleicht auch ein Misstrauen gegenüber einer staatlichen Autorität, die so einen Eingriff in den Körper verlangte; die anderen hatten Angst vor dem Virus und vor organischen Krankheitsprozessen. Und kaum jemand hat diese Ängste und Emotionen aufgegriffen und gesellschaftlich verarbeitet. Alle wollten nur, dass die jeweils andere Seite endlich aufhört mit ihren Argumenten.

**ZEIT ONLINE:** Hätte das die Politik stärker adressieren müssen? Hätte es geholfen, wenn diese emotionale Überforderung im öffentlichen Raum mehr thematisiert und anerkannt worden wäre?

**Auf der Mauer:** Das hätte sicher geholfen. Es geht aber nicht nur darum, was Politik sagt. Der rationale Diskurs allein hilft nicht weiter. Wichtiger ist die emotionale Verarbeitung. Ein gutes Beispiel dafür gab es nach der Ermordung von George Floyd in den USA: Da zogen viele wütende Afroamerikaner durch die Städte und randalierten. Meist versuchte die Polizei, diese Wut einfach zu unterdrücken. Aber in Miami haben sich Polizisten vor einem Demonstrationzug einmal hinge kniet, so wie der schwarze Footballspieler Colin Kaepernick, der während der Nationalhymne kniete, um an die Unterdrückung der Afroamerikaner zu erinnern. Dieses Symbol haben die weißen Polizisten übernommen und den Demonstranten gezeigt: Wir verstehen euren Schmerz. Das hat die gesamte Aggression aus der Situation genommen. Emotionale Metabolisierung kann also auch kollektiv funktionieren. Wenn das eine Kollektiv den Schmerz des anderen abbilden kann, entsteht Heilung.



*Während der Proteste nach dem Tod von George Floyd gehen Polizisten in Coral Gables im US-Bundesstaat Florida auf die Knie.*

**ZEIT ONLINE:** Für solche kollektiven Prozesse fehlt es aber nicht nur an Verständnis, sondern auch an Institutionen. Wer könnte das leisten?

**Auf der Mauer:** Das ist eine wichtige Frage. Politiker können das manchmal punktuell leisten – Barack Obama hat zum Beispiel nach einem Amoklauf an einer Schule einmal vor den Kameras begonnen zu weinen. Das heißt, er hat als politische Führungsfigur den tiefstehenden kollektiven Schmerz zum Ausdruck gebracht und verarbeitet. Aber natürlich kann das nicht eine einzelne Person für eine ganze Nation leisten. Deshalb gab es ja in früheren Kulturen oft zwei getrennte Führungsfunktionen, den König und den Schamanen: Könige standen für das ordnende Prinzip, waren vor allem mit praktischen, organisatorischen Fragen beschäftigt, Schamanen waren für emotionale Integration zuständig. Aber solche Schamanen haben wir eben heute nicht mehr, auch die Kirche füllt diese Rolle nicht mehr glaubwürdig aus. Die Frage, wie man so etwas kollektiv und gesellschaftlich organisieren könnte, beschäftigt mich derzeit sehr. Denn wir brauchen dringend kollektive Räume, in denen wir die emotionale Intensität verarbeiten können – auch, damit sich nicht dauernd vergangene Traumata wiederholen.

**ZEIT ONLINE:** Gilt das eventuell auch für den Ukraine-Krieg? Holt uns auch da die Vergangenheit ein?

**Auf der Mauer:** Kann man so sagen. Wenn Sie zum Beispiel Putins Pressekonferenz anschauen, als er den Krieg ankündigte, sehen Sie einen Mann, der in einer tiefen Trauer um die Vergangenheitswunden seines Landes ist. Der scheint emotional richtig gequält. Und das hat auch mit der Vorgeschichte zu tun: mit dem Zweiten Weltkrieg und wie der Westen mit Russland umgegangen ist.

**ZEIT ONLINE:** Verstehen Sie Putin?

**Auf der Mauer:** Moment! Ich sage nur, dass es Gründe gibt, warum es der russischen Seele so geht, wie es ihr geht. Und dass das mehr mit uns zu tun hat, als wir möchten. Aber das heißt nicht, dass wir Putins Aggression durchgehen lassen. Natürlich muss man sich wehren und sagen: Stopp, so geht es nicht. Das gilt übrigens für jede gesunde Streitkultur: Die Kunst

besteht darin, den anderen emotional zu verstehen *und* gleichzeitig zu sagen: "Stopp, was du da machst, ist nicht okay für mich."

**ZEIT ONLINE:** Ich muss bei allem Verständnis für den anderen auch immer meine eigenen Grenzen im Blick haben?

**Auf der Mauer:** Richtig. Häufig gibt es, gerade in alternativen Kreisen, eine falsch verstandene Toleranz, die anderen erlaubt, ständig Grenzen zu überschreiten. Das geht nicht. Man muss klar sagen, was man nicht will. Und zugleich sollten wir versuchen, die Verbindung zum anderen in angemessenem Abstand aufrechtzuerhalten. Verbindung läuft eben nicht nur über rationalen Diskurs, sondern über die ganz körperliche Fähigkeit, emotionale Intensität zu metabolisieren – meine eigene, wie auch diejenige von anderen. Das ist die Kunst.

*Dieses Interview führte Ulrich Schnabel für sein neues Buch: ["Zusammen. Wie wir mit Gemeinsinn globale Krisen bewältigen"](#), erschienen im Aufbau Verlag.*

Dieser Artikel stammt aus der ZEIT Nr. 40/2022.  
Die Wiedergabe hier ist nur für Lehrzwecke.



[Link zum ZEIT ONLINE Artikel](#) – exklusiv für Abonnenten

#### **DANIEL REMIGIUS AUF DER MAUER**

ist Konfliktmediator und berät in seiner Praxis in Zürich sowie international Menschen, Paare oder Gruppen in Konfliktsituationen. Zudem bildet er auch selbst Mediatoren aus.

[aufdermauer.name](http://aufdermauer.name)