

Wie darf ich Sie verstehen?

Konfliktfähigkeit des Sachverständigen bei der Befundaufnahme und bei der Gutachtenserörterung aus kommunikationstechnischer Sicht

Ob Sie nun eine komplexe Befundaufnahme durchführen oder im Rahmen einer Gutachtenserörterung die vom Gericht bekannt gegebenen Fragen beantworten sollen: Es empfiehlt sich, gewisse Grundregeln zu beachten.

Die Orientierung an diesen unterstützt Sie dabei, selbst in schwierigen Situationen souverän zu wirken und Ihre Kompetenz zu untermauern.

Die zeitgerechte Vorbereitung ist einer der wichtigsten Punkte, auf den nicht oft genug hingewiesen werden kann. Sie gibt Ihnen die Sicherheit und Gelassenheit, die Sie brauchen, um auch in unvorhersehbaren Momenten genug Selbstsicherheit zu spüren und auszustrahlen.

Der erste Schritt ist es, zu beachten, ob Sie eine Befundaufnahme machen oder zu einer Gutachtenserörterung geladen sind.

Der wesentliche Unterschied ist dahin gegeben, dass Sie bei der Befundaufnahme selbst für wichtige Teile des Settings verantwortlich sind und ohne Hilfe des Richters für eine Atmosphäre sorgen müssen, in der Sie alle für Ihre Gutachtenserstellung relevanten Informationen sammeln können.

Kommt es währenddessen zu verbalen Auseinandersetzungen zwischen den Parteien und deren Vertretern, so haben Sie nicht die helfende Struktur einer Gerichtsverhandlung. Hier ist Ihre Konfliktfähigkeit und die Beherrschung einiger wichtiger sogenannter Soft Skills gefragt, um die Situation weiter im Griff zu haben.

In einer Gutachtenserörterung ist es der Richter, der durch die Verfahrensleitung das Geschehen im Gerichtssaal bestimmt.

Seine Aufgabe ist es, Ihnen den nötigen Raum zu geben, um Ihr Gutachten nochmals zusammenzufassen und allfällige Fragen der Parteien, der Parteienvertreter oder des Richters zu beantworten.

Hierbei auftretende Störungen sind vom Richter zu unterbinden, sofern diese von ihm bemerkt oder als solche wahrgenommen werden.

Es kann jedoch, wie wir alle wissen, auch passieren, dass Sie sich selbst in der Gerichtssituation sehr alleingelassen und den Angriffen der Parteienvertreter schutzlos ausgeliefert fühlen können.

Der nächste Schritt beinhaltet nun die Frage: Wer spielt mit?

Unsere möglichen Mitspieler sind die Parteien und ihre Anwälte. Eventuell gibt es auch ein Privatgutachten und dessen Verfasser ist als Zeuge geladen.

Mit dieser Kenntnis und Ihrer Erfahrung, die Sie vielleicht anlässlich der Befundaufnahme, einem früheren Verfahren oder im Berufsalltag gewonnen haben, wenden wir uns der nächsten Frage zu, und zwar:

Wer verfolgt welche Taktik, welche Strategie?

Wenn Sie bereits im Vorfeld diese wesentlichen Aspekte beachten, können Sie sich in Ruhe überlegen, was Sie im Falle eines Angriffs auf Ihr Gutachten diesem entgegenhalten können.

Wichtig ist es daher, sich nochmals vor Augen zu führen, was die Parteien begünstigt bzw. benachteiligt, welche Mittel eingesetzt werden, welche Gefahr Ihnen drohen kann.

Des Weiteren gibt es einige wichtige Dos and Don'ts bei der Vorbereitung des persönlichen „Rüstzeugs“, die es zu beachten gilt.

Das richtige Zeitmanagement, der durchgeplante souveräne Auftritt seien hier nur als Beispiel genannt.

Gehen wir nun weiter und betrachten wir Ihre Rolle im Verfahren.

Ausgangspunkt jeden gerichtlichen Verfahrens ist ein Konflikt. Die Konfliktursache entstand bereits vor dem Prozess.

Nun könnten wir auf dem Standpunkt stehen, Sie seien ja nur ein Besucher dieses Konflikts und nicht Betroffener. Jeder von Ihnen aber, der bereits in einer angespannten Verhandlungssituation von einer Partei oder einem Parteienvertreter „angeschossen“ wurde, kann berichten, wie schnell sich die Situation ändert und man sich betroffen, wenn nicht verwundet fühlt.

Beschäftigen wir uns daher mit dem Phänomen „Konflikt“:

Arma conflagere – die Waffen vor dem Kampf möglichst laut zusammenschlagen, um dem Feind gehörig Schrecken einzujagen. So könnte man die kriegerische und lateinische Wurzel unseres Begriffs interpretieren. Ein Bild, das leicht nachvollziehbar ist, taucht vor unseren Augen auf.

Was also ist ein Konflikt?

Wie *Friedrich Glasl* in seinem Werk „Selbsthilfe in Konflikten“ darlegt, geht es hier um scheinbar unvereinbare Handlungstendenzen, die als störend oder blockierend empfunden werden. Mindestens zwei Personen sind beteiligt. Dabei ist es gar nicht notwendig, dass alle beteiligten Personen die Situation als Konflikt erleben, weil eine Störung auch einseitig gefühlt werden kann. So wird auch der innere Konflikt, also der Konflikt mit sich selbst, durch das Verhalten einer anderen Person, Gruppe oder Organisation ausgelöst.

Ein echter Konflikt wird als einschneidende Störung empfunden. Er entsteht zwischen Individuen, Gruppen oder Organisationen, wenn mindestens ein Beteiligter Unvereinbarkeiten im

- Denken, Vorstellen, Wahrnehmen und/oder
- Fühlen und/oder
- Wollen

mit anderen Beteiligten erlebt. Dabei wird ein Beteiligter durch den anderen beeinträchtigt. Es ist dabei unerheblich, ob die jeweilige Gegenseite ihn willentlich oder unabsichtlich behindert.

Die häufigsten Gründe für das Auftreten von Konflikten sind neben unterschiedlichen Wertvorstellungen und unterschiedlichen Zielen unterschiedliche Informationen, unterschiedliche Methoden bzw Vorgangsweisen bzw „Wege“ und gestörte zwischenmenschliche Beziehungen durch Mangel an Vertrauen, Gefühl der Benachteiligung oder Druck, Zwang, Einschränkungen und dergleichen.

Konflikte begleiten unser Leben, sind Teil unseres Seins. Einfach ausgedrückt: Konflikte sind normal.

Die Art des Umgangs mit Konflikten entscheidet, ob sie produktiv oder zerstörerisch wirken.

Das Aufprallen

Im Konflikt erleben wir, dass unsere Vorstellungen, Meinungen, Ansichten nicht von den anderen bereitwillig aufgenommen werden. Wir erleben und spüren Desinteresse, Ignoranz, Widerstand und Ablehnung und wir interpretieren dies als Angriff und Versuch der Gegenseite, uns herabzusetzen.

Was ist klüger? Nachgeben und sich zurückziehen oder sich in die vermeintliche Schlacht zu werfen und die Auseinandersetzung suchen?

Das Ziel ist es nun, die eigene Position durchzusetzen und dies birgt die Gefahr, dass wir meinen, es gäbe nur die eine richtige Lösung. Es kommt dadurch zu einer Verhärtung der Positionen. Der sogenannte Tunnelblick verstellt uns die Sicht auf eventuell andere gangbare Wege und die Situation kann eskalieren.

Um in Ihrem Berufsalltag mit zwischenmenschlichen Spannungen und Konflikten besser fertigzuwerden, ist es wichtig, Ihre eigene Haltung zu kennen.

Glasl unterscheiden drei verschiedene Haltungen in Konflikten:

Zum einen wird der Konfliktscheue genannt, dessen Verhalten durch folgende Merkmale gekennzeichnet ist: Rückzug, Flucht, Defensive, Angst vor der Auseinandersetzung. Ärger und emotionale Äußerungen werden unterdrückt.

Die zweite Haltung, der Streitlustige, zeichnet sich dadurch aus, dass der Spaß an der Reibung, die Offensive, die Aggression und die eigene Emotion gelebt und offen gezeigt werden.

Diesen beiden diametral auseinander liegenden Haltungen wird die dritte Haltung, die Konfliktfähigkeit, gegenübergestellt.

Diese Selbstbehauptung bedeutet nun, dass Sie Konfliktphänomene in sich und in Ihrer Umgebung früh und deutlich erkennen und dass Sie vielfältige Methoden und Mittel anwenden können, mit denen Sie Ihre Anliegen zum Ausdruck bringen, ohne die Situation noch zu verschlimmern, und die zur Klärung von Standpunkten beitragen.

Die Beherrschung sogenannter Soft Skills, verschiedene Kommunikationstechniken und ein gewisses Know-how des menschlichen Konfliktverhaltens helfen Ihnen, herausfordernde Verhandlungen oder Gespräche besser zu meistern und energieschonender zu arbeiten.

Es gilt unter anderem, nicht nur das „Was“ einer Aussage, sondern auch das „Wie“ zu verstehen.

Hierbei sind sowohl das Lesen der Körpersprache (wie Gestik, Mimik und Haltung) als auch Sprache und Ton des Gesprächspartners ausschlaggebend.

Wichtig für ein erfolgreiches Gespräch ist es aber auch, Ihr eigenes Verhalten wahrzunehmen und zu überprüfen.

Sie haben es in der Hand, ob Sie sich in ein Gefecht einlassen oder den Fehdehandschuh, eine Provokation gar nicht aufnehmen.

Sie haben die Wahlfreiheit, obwohl uns diese oft sehr schwerfällt.

Machen Sie es mit der von mir genannten Teflon-Methode. Nichts haftet Ihnen an!

In solchen Situationen helfen Ihnen unter anderem vielleicht diese Tipps:

- Niemals rechtfertigen oder verteidigen!
- Schlagen Sie nicht zurück!
- Bleiben Sie sachbezogen!
- Geben Sie keine Erklärungen ab!
- Werden Sie nie laut, nehmen Sie eher Ihre Stimme zurück!

Wie darf ich Sie verstehen?

- Reduzieren Sie ihr Sprechtempo!
- Zweifeln Sie die Kompetenz des anderen nicht an!
- Treiben Sie niemanden in die Enge!
- Erzeugen Sie keine Schuldgefühle!

Wenn Sie Angriffen ausgesetzt sind und auf diese eingehen möchten, so ist es ratsam, deeskalierend zu kontern.

Sie können zB Ihre emotionale Betroffenheit formulieren, mit einer Ich-Botschaft.

Sie können aber auch das Spiel besser spielen:

Damit sind Reaktionen gemeint, die die Situation entschärfen, aber trotzdem zum Ausdruck bringen, dass Sie die Verhaltensweise erkannt haben und nicht bereit sind, sich dadurch beeinflussen zu lassen, indem Sie zB die Aussagen Ihres Gegenübers umformulieren oder übersetzen oder Gegenfragen stellen.

Ruhig und (scheinbar) gelassen zu bleiben, nicht zu reagieren, nichts zu tun und zu schweigen bedeutet nicht, dass Sie hilflos sind und schwach.

Vergessen Sie nicht, was offenkundig ist: Jemand möchte Sie mit den Angriffen aus der Fassung und aus der Ruhe bringen und Sie vielleicht zu Aussagen provozieren, die Sie so sonst nicht getroffen hätten.

Wenn Sie auf die Provokation eingehen, hat er sein Ziel erreicht.

Zeigen Sie nicht, wie sehr Sie sich ärgern.

Lassen Sie den Stier durchs rote Tuch laufen und wechseln Sie wieder zum Sachthema oder zählen Sie innerlich bis 100, vielleicht sogar bis 200!

Gelassenheit und konstruktives Verhalten auf Knopfdruck, das wünscht man sich in solchen Momenten.

Essenziell dabei ist, zunächst die eigenen Emotionen wahrzunehmen, zu kontrollieren und nicht in einen blinden Aktionismus zu verfallen.

Konfliktsituationen erzeugen Unsicherheiten und das Verlangen, dies zu beseitigen, ist zutiefst nachvollziehbar und menschlich.

Wichtig ist es aber, in diesem Zeitpunkt weder zu flüchten noch anzugreifen, sondern kurz ein- und auszuatmen, den Pause-Knopf zu drücken und die Situation zu analysieren.

Erfolgreiches und damit meine ich konstruktives Verhalten im Konflikt besteht im Zulassen einer ausführlichen Analysephase zwischen Auftreten des Konflikts und der Lösungssuche. Kennt man die Symptome und Hintergründe des Konflikts, hat man schon den ersten Schritt Richtung Lösung getan.

Sich im Konfliktfall zu schützen bedeutet nicht, die Decke über den Kopf zu ziehen und zu hoffen, dass das Gewitter vorbeizieht!

Vorbereitung, Ruhe, Wissen um die eigene Kompetenz und das nötige und zum richtigen Zeitpunkt hervorholte Selbstvertrauen sind die wesentlichen Hilfsmittel und Schutzfaktoren, um einem kommunikativen Tief zu trotzen und unbeschadet aus dem Donnerwetter zwischenmenschlichen Aufeinandertreffens herauszutreten.

Korrespondenz:

Mag. Victoria Bischof Robinson

E-Mail: victoria.bischof@aon.at