

Ein Stopp dem Konflikt-Bumerang

Wann hatten Sie Ihren letzten Konflikt und wie ist dieser ausgegangen? Nur Gewinner entlang der gesamten Zielgeraden? Gratulation! Sie verdienen den Konfliktlösungsorden!



**Gastautorin
Sidonie Pucher**

ist Expertin für
Konfliktmanagement
und Inhaberin von
Erfolgsseminare®.
www.erfolgsseminare.at

MEINE LETZTEN KONFLIKTE hatte ich unmittelbar vor dem Schreiben dieses Artikels: Auf welche Inhalte soll ich eingehen? Was macht den Artikel lesenswert? Diese Konflikte wehrten jedoch nicht lange, da ich mich zum Glück schnell entscheiden kann. Weiters bin ich mit einem Vertrauen gesegnet, dass alles, was ich tue, einen Sinn hat, so auch das Schreiben dieses Artikels. Ich vertraue mir, meiner Erfahrung, meinem Wissen, meiner Umgebung und – nun der nächste Konflikt: Soll ich es schreiben oder nicht? Die Religion gehört doch zu den Tabus, über die ein Trainer nicht sprechen sollte. Ich entscheide mich gegen das Tabu und – ich vertraue Gott. Ganz naiv gesagt, wenn er mir den Konflikt gibt, hilft er mir auch, die Lösung zu finden, unabhängig davon, ob ich mich selbst in eine Konfliktsituation hineinmanövriert habe oder nicht.

Konflikte sind notwendige Stationen der Weiterentwicklung im beruflichen wie auch im privaten Leben. Ein Leben und Zusammenleben ohne Konflikte gibt es nicht. Ein weiterer Konflikt steht schon in der Tür: mein Sohn mit seinem sonnigen Wesen, der einem tagelang der Beute hinterhergelaufenen Löwen gleicht, wenn er hungrig nach Hause kommt. Weiterschreiben oder Abendessen herrichten? Ich atme tief durch, mein Großhirn schaltet sich ein: Abendessen herrichten. Nach dem Essen wird gemeinsam abgeräumt. Ich kann weiterschreiben.

Wann ist ein Konflikt gelöst und wann nicht? Der Konflikt ist dann gelöst, wenn Sie mit sich und Ihrer Umwelt so »ins Reine« kommen, dass Sie wissen, woran Sie sind, und zukunftsgerichtet handeln können. Ist er nicht gelöst, kommen unaufgearbeitete Konfliktsituationen, faule Kompromisse, nicht zufriedenstellende Konfliktlösungen wie ein Bumerang in gleicher oder ähnlicher Zusammensetzung immer wieder zurück. Vor 20 Jahren habe ich das 6-Phasen-Modell nach Karl Berkel kennengelernt, erfolgreich um- und eingesetzt, ergänzt und erweitert. Dieses Modell ist ein Weg zur konstruktiven Konfliktlösung und hilfreich als Konfliktprävention. Jede Phase muss in sich abgeschlossen

sein, damit man in die nächste kommt. Steigt man in einer falschen Phase ein oder vergisst man eine, wirkt sich das auf die Konfliktlösung – die es dann nicht wirklich geben kann – aus.

Phase 1: Konflikt wahrnehmen und Emotionen im Griff haben

Erst wenn Sie einen Konflikt wahrgenommen haben, können Sie aktiv werden. Die Person, die als erste den Konflikt wahrnimmt, bringt, falls sie aufgewühlt ist, zuerst ihre eigenen Emotionen ins Lot.

Phase 2: Beziehung zur Konfliktpartei herstellen und vertrauensbildende Maßnahmen setzen

Sie nehmen Kontakt zu Ihrem Konfliktgegenüber auf und trauen ihm gleichzeitig zu, mit Ihnen den Konflikt zu lösen. Sie merken jetzt, dass Ihr Konfliktgegenüber den Konflikt noch nicht wahrgenommen hat bzw. keinen Konflikt sieht. Hier können Sie nun die verschiedenen Sichtweisen einer Situation abgleichen und eventuelle Meinungsverschiedenheiten ausräumen, bevor sich Standpunkte verhärten.

Phase 3: Offen kommunizieren

In Konfliktsituationen ist es besonders wichtig, auf die Kommunikationsform zu achten. Verallgemeinerungen, Geringschätzung, Killerphrasen, bewertende Aussagen, Drohungen, Demonstration von Überlegenheit und Du/Sie-Botschaften gießen Öl ins Feuer und eine konstruktive Konfliktlösung verschwindet am Horizont.

Offen kommunizieren bedeutet:

- aktiv zuhören
- Ich-Botschaften senden, d.h. Beobachtungen Wahrnehmungen, Gefühle mitteilen
- die Gesprächspartner verstehen
- klärende, offene (W-) Fragen stellen
- gemeinsam statt einsam

In der Praxis werden die Phasen 1 bis 3 oft außer Acht gelassen. Konflikte erzeugen einen Lösungsdruck. Deshalb steigt man gleich in der Phase 4 ein und wundert sich, warum der

Konflikt nicht zufriedenstellend gelöst werden kann.

Phase 4: Lösungen erarbeiten

Wenn Sie die Phasen 1 bis 3 abgeschlossen haben, können die am Konflikt Beteiligten an der Lösung für den Konflikt arbeiten.

Phase 5: Maßnahmen und Regeln festlegen

Nachdem die Lösungen gemeinsam erarbeitet und festgehalten wurden, diskutieren und vereinbaren Sie Regeln und Maßnahmen, damit es nicht mehr zu diesem Konflikt kommt.

Phase 6: Lösungen akzeptieren

Der Konflikt ist erst gelöst, wenn alle am Konflikt Beteiligten die Lösung akzeptieren.

Wie lange jede Phase dauert, kann man von vorneherein nicht sagen. Manchmal vergehen nur Sekunden, manchmal Tage. Abhängig ist diese Dauer von der Einstellung zum Konflikt und zur Konfliktpartei und von der Bereitschaft des Konfliktgegenübers, gemeinsam den Konflikt lösen zu wollen. Diese innere Einstellung beeinflusst die Wahrnehmung, die Gefühlslage und das Verhalten und es kommt zu einem Kreislauf der Konfliktbewältigung. Sollten Sie mit Ihrer Konfliktbewältigung unzufrieden sein und aus diesem Kreislauf der Konfliktbewältigung aus-

brechen wollen, hinterfragen Sie ganz zu Beginn Ihre Einstellung.

Ein Beispiel dazu: Sie kennen sicher einen Herrn Maier, der nervig ist, alles schnell erledigt haben will, mit freundlichen Worten knausert und kaum ein Lächeln in seinem Gesicht hat. Wie ist da Ihr erster Gedanke, wenn seine Nummer am Display erscheint oder er in der Tür steht? »Oje, was will er schon wieder?« Oder »Schön, dass er sich meldet?« Wie ist Ihr Gefühl? Ablehnung oder Freude? An manchen Tagen scheint es nur Maiers zu geben. Sie können sich nun durch die Maiers Energie rauben und eventuell Ihren Tag versauen lassen oder aber Sie formulieren einen Gegengedanken zu dem, der entsteht, sobald Sie Herrn Maiers Nummer oder Visage sehen:

Erster Gedanke: »Oje, der Herr Maier, was will er schon wieder?«

Gegengedanke: »Ich werde Herrn Maier genauso freundlich behandeln wie andere Kollegen.« Oder: »Ich nehme die Herausforderung an. Mit jedem konstruktiven Umgang komme ich meinem Konfliktlösungsorden näher.«

Das Überdenken und Abändern der eigenen Gedanken ist der erste Schritt, um eine konfliktträchtige Situation im Vorfeld zu entschärfen bzw. einen Konflikt so lösen zu können, damit er nicht als Bumerang wieder kommt. **T**

SPEAKING 3.0

IST



Mehr als Reden!



Internationale GSA Convention 2014
11.–13. September 2014 in Bonn

Anmeldung unter
www.gsa-convention.org

