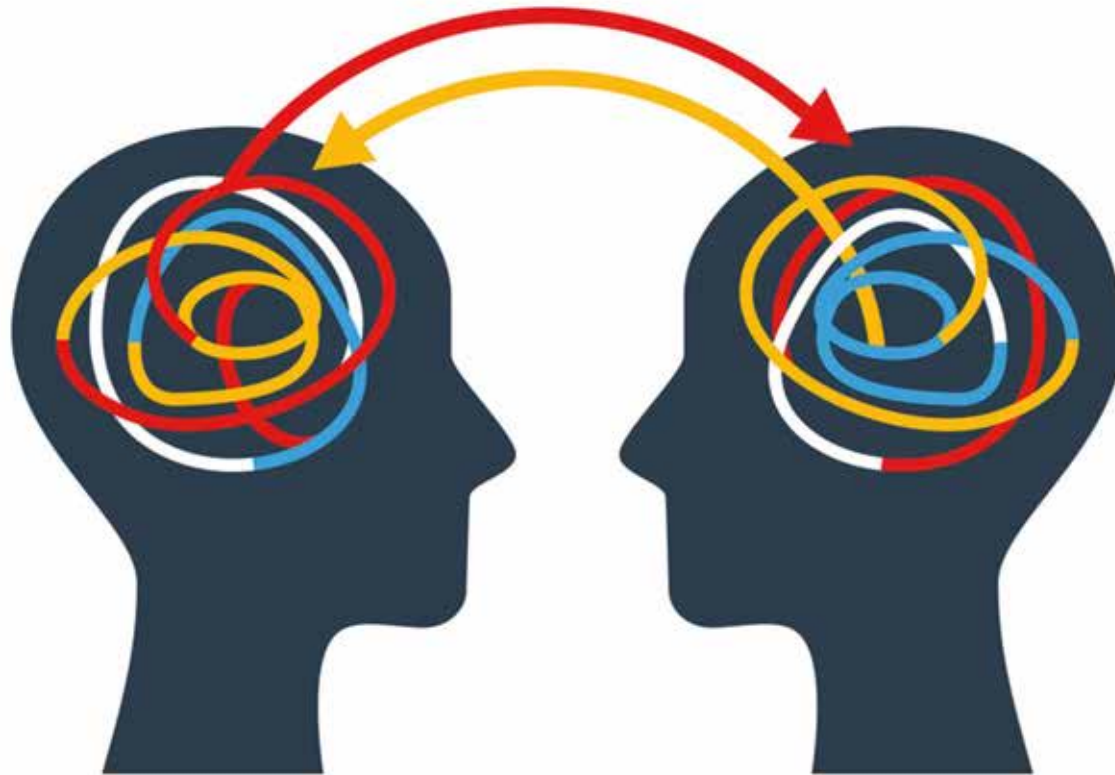


Kommunikation, Konflikt oder doch persönlicher Angriff?



Lösungsorientiert kommunizieren - Konflikten positiv nutzen

(c) iStock Photo

In zwischenmenschlichen Beziehungen ist Kommunikation ein unverzichtbares Werkzeug. Kommunikation ermöglicht es Gedanken, Gefühle und Bedürfnisse auszudrücken und uns mit anderen auszutauschen. Jedoch kann es auch schnell zu Missverständnissen, Fehlinterpretationen und Konflikten führen, wenn sie nicht bewusst gestaltet wird. Eine bewusst gestaltete Kommunikation trägt dazu bei, Konfliktsituationen zu vermeiden und eine erfolgreiche Zusammenarbeit zu fördern.

Was bedeutet bewusst gestaltete Kommunikation?

Bewusste Kommunikation bedeutet, dass wir uns bewusst sind, wie wir sprechen und welche Wirkung unsere Worte auf andere Personen haben. Es geht darum, unsere Botschaft klar, verständlich und respektvoll zu vermitteln, aber gleichzeitig auch offen und empathisch zu wirken. Wir sollten uns bewusst sein, wie unsere Worte auf andere wirken. Wesentlich sind hierbei die Wortwahl, als auch die Betonung und die eigene Körpersprache.

Eine bewusst gestaltete Kommunikation trägt dazu bei, schon im Vorfeld Konfliktsituationen zu vermeiden. Sie fördert die bessere Verständigung zwischen den Beteiligten und reduziert die Wahrscheinlichkeit von Missverständnissen und Fehlinterpretationen. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist, dass durch eine bewusst gestaltete Kommunikation das Vertrauen

zwischen den Beteiligten gefördert wird. Respektvolle und empathische Kommunikation signalisiert die Wertschätzung des Gesprächspartners. Aufmerksames Zuhören und aktiv kommunizieren lässt uns Anzeichen von Konflikten frühzeitig erkennen, um proaktiv zu reagieren und eine Konfliktsituation im Vorfeld zu vermeiden.

Leider lassen sich Konflikte nicht immer vermeiden. Sie sind ein unvermeidlicher Teil des menschlichen Zusammenlebens. Sie haben das Potenzial, Spannungen in Beziehungen zu bringen, emotionale Belastungen herbeizuführen, die Effektivität von Teams/Organisationen zu schädigen und können im schlimmsten Fall sogar Krankheiten auslösen.

Viele Wege führen nach Rom...

Es gibt viele verschiedene Methoden zur Konfliktlösung. Einige der häufigsten sind: Kompromisse suchen, Kooperationen bilden, Konsenssuche, Vermittlung durch Dritte wie Schlichtung und Mediation, Schiedsverfahren und Eingriff von Vorgesetzten oder die Eskalation, wenn keine der oben genannten Methoden funktioniert hat.

Nicht jede Methode ist für jede Konfliktart geeignet. Die Wahl der richtigen Methode hängt von vielen Faktoren ab. Beispielsweise die Art des Konflikts, der beteiligten Personen, die verfügbaren Ressourcen oder die zur Verfügung stehende Zeit.

Die Konfliktlösung nach Glasl ist ein Konzept, das von Friedrich Glasl entwickelt wurde und auf der Idee basiert, dass Konflikte in unterschiedlichen Stadien verlaufen. Jede Stufe hat andere Erkennungsmerkmale und erfordert unterschiedliche Konfliktlösungsmethoden. Das Modell von Glasl beschreibt 9 Konfliktstufen, die von Stufe 1 (niedrig) bis Stufe 9 (hoch) reichen. Allein die neunte und letzte Stufe von Glasl ist beängstigend - «gemeinsam in den Abgrund» – Hier gibt es nur noch Verlierer. Die Definition «lose-lose» sagt alles.

Glasls Konfliktlösungsmodell ist ein wichtiges Instrument, um Konflikte zu erkennen und effektiv zu lösen. Es hilft dabei, Konflikte auf einer niedrigeren Stufe zu lösen, bevor sie zu einem ernsthaften Problem werden und Beziehungen dauerhaft beeinträchtigen.

«Die Sache», Emotionen und Bedürfnisse

Wenn ein Konflikt von Emotionen geprägt ist, kann es schwieriger sein, eine Lösung zu finden. Emotionen können dazu führen, dass die Beteiligten irrational handeln und Entscheidungen treffen, die nicht auf Fakten oder Vernunft basieren. In einem solchen Konflikt ist es wichtig, dass die Beteiligten versuchen, ihre Emotionen zu erkennen, zu kontrollieren und eine objektive Sichtweise zu bewahren.

Emotionen können auch dazu führen, dass sich der Konflikt auf eine höhere Stufe entwickelt. Wenn eine Partei sich angegriffen oder unverstanden fühlt, kann dies zu einer Eskalation des Konflikts führen. In solchem Verhalten ist oft ein «verstecktes Bedürfnis» zu orten. Eine Person möchte, dass ihr Bedürfnis erkannt und wahrgenommen wird. «Konflikte sind oft nicht erkannte Bedürfnisse». Man tut also oft auch einfach gut daran, ein Bedürfnis zu suchen und zu erkennen.

Wenn ein Konflikt von Emotionen geprägt ist, kann es hilfreich sein, einen Vermittler oder Mediator hinzuzuziehen. Hierbei ist es wichtig, dass diese Person ausgebildet und erfahren ist – denn man kann auch die «Büchse der Pandora» öffnen und schwierige Themen an die Oberfläche bringen. Klare und präzise Kommunikation kann dazu beitragen, die Emotionen in einem Konflikt zu reduzieren und eine Lösung zu finden. Wenn Emotionen im Spiel sind, kann dies schwieriger werden und es erfordert mehr Geduld und Empathie.

«Die Sache» von der Person trennen

Wenn Sachliches nicht von Persönlichem getrennt werden kann, kann dies zu einer Verschärfung des Konflikts führen. Sobald sachliche Themen als persönliche Angriffe erlebt werden – und das ist häufig – wird es schwierig. Wenn persönliche Animositäten oder Konflikte die sachliche Ebene überschatten, wird die Lösung erschwert.

Es ist wertvoll, wenn die Beteiligten erkennen, dass persönliche Gefühle und Konflikte die sachliche Ebene beeinflussen. In einem solchen Fall sollten sie versuchen, ihre persönlichen Differenzen zu lösen, bevor sie sich auf eine sachliche Lösung konzentrieren.

Es ist jedoch auch wichtig zu betonen, dass dies nicht bedeutet, dass man die menschlichen Aspekte des Konflikts ignorieren sollte. Die Emotionen und Bedürfnisse der beteiligten Personen sollen anerkannt und zu berücksichtigt werden, um eine nachhaltige und zufriedenstellende Lösung zu finden.

Fakten und Argumente, anstatt persönliche Aspekte

In jedem Fall ist es wichtig, dass die Beteiligten erkennen und anerkennen, dass persönliche Aspekte den Konflikt beeinflussen. Daran muss gezielt gearbeitet werden, um zu einer sachlichen Lösung zu kommen. Es geht letztendlich darum, eine Lösung zu finden, die auf vernünftigen Argumenten und Informationen basiert, anstatt Emotionen zu leben und persönliche Animositäten zu erfüllen. «Es geht um die Sache und nicht um die Person».

Wenn man sich auf die Sache konzentriert und Persönliches ausklammert, bedeutet dies, dass man die konkreten Probleme und Herausforderungen des Konflikts identifiziert und Lösungen sucht, die diesen Problemen gerecht werden. Es geht darum, gemeinsam nach einer Lösung zu suchen, die den Interessen und Bedürfnissen aller Beteiligten gerecht wird und dienlich ist. Indem man sich auf die Sache konzentriert und nicht auf die Person, kann man den Konflikt effektiver und effizienter lösen.

Der Satz «Es geht um die Sache, du musst das nicht persönlich nehmen» hat also mehr in sich als es auf den ersten Anblick scheint...

In unserem kostenfreien Online-Webinar erfahren Sie, wie Sie in herausfordernden Situationen agieren und durch einen konstruktiven Kommunikationsstil deeskalierend wirken können. Sie lernen wichtige Tools kennen, um eine konstruktive Kommunikation zu ermöglichen und Missverständnissen vorzubeugen. Wir behandeln die Unterschiede zwischen verschiedenen Konfliktstilen und deren Auswirkung auf die verbale und nonverbale Kommunikation. Wir erörtern Methoden zur Konfliktlösung und reflektieren, wann welche Methode am sinnvollsten eingesetzt wird.

Weitere Informationen/Anmeldung unter: <https://bit.ly/3K8cR0u>



Kostenfreies Webinar
Mittwoch 31.05.2023
16.30 – 18.00 Uhr



Praxis-Brücke AG

Jagdgasse 1 · 4310 Rheinfelden · Telefon 061 831 10 10
monika.tudisco@praxis-bruecke.ch · www.praxis-bruecke.ch