



Konflikte als Kraftquelle

Problematische Situationen offen austragen

von Kerstin Wunderlich, Rösa

Konflikte sind normal, allgegenwärtig und produktiv nutzbar. Doch das Austragen von Konflikten ist in unserer Gesellschaft verpönt – „Menschen, die gerne streiten, sind unsympathisch.“ Dabei können in Unternehmen gut ausgetragene Konflikte die Qualität von Entscheidungen erhöhen und die Zusammenarbeit festigen! Denn Veränderungen sind nur möglich, wenn sich richtig mit dem Thema, mit anderen Personen und deren Ansichten auseinandergesetzt wird. Konflikte sind somit Motor für Dynamik und Weiterentwicklung.

Obwohl alle Menschen auf die unterschiedlichste Art streiten, tun es die wenigsten richtig. Manche lassen es ganz, nach dem Motto „Ich gehe den Weg des geringsten Widerstandes“.

Andere wiederum fechten ihre Kämpfe bis zum bitteren Ende aus, was meistens zu Verletzungen des Konfliktpartners führt und somit weniger konstruktiv sein dürfte. Auf jeden Fall sollte man sich dem Konflikt offen stellen. Sehe ich Konflikte als Chance oder eher als etwas

Ungutes? Immer noch empfindet ein Großteil der Menschen Konflikte als etwas Unangenehmes oder als Störfaktor, der unsere Arbeit behindert, Zeit kostet und die Atmosphäre vergiftet. Aus diesem Grund werden Konflikte geleugnet und „unter den Teppich gekehrt“. Die 68er Bewegung zum Beispiel machte eine etwas „normalere“ Haltung zu Konflikten deutlich.

Dies drückte sich in Freude am Streiten, Kritisieren und Auf-

lehnen aus, was wiederum das Selbstbewusstsein des Einzelnen stärkte. Meinungsstreit und Auseinandersetzungen zwischen Teammitgliedern fördern die Kreativität einer Projektgruppe, fordern aber vom Einzelnen Durchhaltevermögen sowie soziale Kompetenz.

Zuhören will gelernt sein

Unsere persönliche Wahrnehmung spielt in Konfliktsituationen eine entscheidende Rolle, weil gerade Streitgespräche sich oft aus unterschiedlichen Betrachtungen heraus ergeben. Wichtig für die Parteien ist es, die Unterschiede, aber auch die Gemeinsamkeiten herauszufinden und somit die „Landkarte“ des Gegenübers kennen zu lernen. Das setzt wiederum voraus, dass die Parteien auch

wirklich verstehen, was die jeweils andere Partei meint. Viel zu oft beharren wir in Streitgesprächen auf unsere Meinung und ignorieren alles andere. Keiner hört, was der andere zu sagen hat und jeder spricht nur von sich selbst.

Seinem Gesprächspartner ruhig mal öfters das Gefühl geben, aufmerksam zuzuhören und versuchen, das Anliegen zu verstehen, nimmt gleich den Wind aus den Segeln. Darüber hinaus helfen Techniken des aktiven Zuhörens, wie zum Beispiel das „Paraphrasieren“ (Backtracking), ein Wiederholen des Gesagten mit eigenen Worten (Sachebene). Erst, wenn die Parteien den Standpunkt des anderen wirklich verstanden haben, lohnt es sich, einen Blick auf die dahinter liegenden Interessen zu werfen.



Kerstin Wunderlich, Versicherungsfachwirtin und Dipl. System Coach, hat zusammen mit ihrem Mann Dr. Jürgen Wunderlich das Programm I3-Power entwickelt, von dem jeder profitieren kann, der seine Lebensziele in die eigene Hand nehmen will. Kerstin Wunderlich ist Expertin in Sachen Kommunikationsmanagement und Teambildung und hat I3-Power speziell auf diese beiden Bereiche ausgerichtet.

Kreative Lösungen in Konfliktsituationen finden

Jeder Mensch unterscheidet sich durch seine eigene Denk- und Verhaltensweisen, was natürlich häufig zu Konflikten führt. Der Grund dafür ist unsere individuell geprägte Hirnstruktur. Für eine schnelle Wahrnehmung ist die Intuition verantwortlich, die in der rechten Gehirnhälfte verankert ist. Diese lässt sich nochmals unterteilen in Großhirn (verantwortlich für Denkprozesse), hier werden Lösungen intuitiv getroffen und in das limbische System (für unser Verhalten verantwortlich): hier verhalten wir uns intuitiv in Bezug auf Menschen. Wir alle nutzen Teile unseres „gesamten Gehirns“, jedoch werden unterschiedliche Hirnbereiche von einzelnen Personen unterschiedlich stark genutzt, teils versuchen wir sogar, Hirnbereiche zu vermeiden. Zum kreativen Lösen von konfliktbehafteten Situationen wird hauptsächlich die rechte Hirnhälfte benötigt. Lösungen müssen nicht in erster Linie rational begründet sein, sie müssen vielmehr einen Blick auf das Gesamtsystem zulassen und erfordern somit ein globales und ganzheitlicheres Denken. Um schnell kreativ sein zu können und auch intuitiv gute und tragende Lösungen kreieren zu können, helfen die nachfolgenden vier Übungen zum Trainieren der rechten Gehirnhälfte.

Übung 1:

Überlegen Sie sich: wann war ich das letzte Mal so richtig kreativ, habe eine geniale Lösung für ein Problem gefunden? Wie fühlte ich mich danach? Versetzen Sie sich gedanklich in diese konkrete Situation zurück (Was sehen Sie? Was hören Sie? Was fühlen Sie? Wie in Ihrem Körper spüren Sie es? Können Sie sogar etwas riechen oder schmecken?) und spüren die wohltuende Wirkung nach. Die Erfahrung daraus kann eine wichtige Ressource darstellen, wenn Sie sich einmal in einem Konflikt verrannt haben und zunächst keinen Ausweg finden.

Vertrauen Sie auf sich und Ihre (auch unbewussten) Fähigkeiten!

Übung 2:

Denken Sie an Ihre fünf letzten wichtigsten Entscheidungen zurück. Welche dieser Entscheidungen haben Sie rein rational getroffen, bei welcher ließen Sie sich von Ihrem „Bauchgefühl“ leiten? Welche Entscheidungen waren im Nachhinein betrachtet die „besseren“? Welchen Rückschluss ziehen Sie daraus auf Ihre intuitiven Fähigkeiten?

Nutzen Sie diese Fähigkeit auch beim Lösen von Konflikten, denn hier gilt es oft, zwischen mehreren Lösungsvarianten die beste herauszufinden!

Übung 3:

Fördern Sie Ihr Vorstellungsvermögen! Stellen Sie sich bei Ihren nächsten Entscheidungen im Vorfeld genau vor, wie es sein wird, wenn sich die Entscheidung verwirklicht hat! Fangen Sie ruhig mit kleineren Entscheidungen an, z.B. welchen Weg soll ich gehen? Stellen Sie sich zunächst den einen Weg gedanklich vor, dann den anderen Weg. Wie sieht die Umgebung aus, welche Geräusche werde ich vermutlich hören – Lärm oder Vogelgezwitscher, welche Düfte werde ich wahrnehmen?

Wenn Sie sich dann entschieden haben, gehen Sie den gewählten Weg mit ganz wachen Sinnen und bewerten Sie danach, ob Ihre gefühlsmäßige Entscheidung richtig war. Sie werden erstaunt sein, wie viel sich aus Ihrer Gedankenwelt bewahrheiten wird. Genau so können Sie sich dann in Konfliktsituationen vorstellen, wie es sein wird, wenn die eine oder andere Lösung gewählt wird.

Übung 4:

Inspirieren Sie sich selbst und setzen Sie dadurch neue Impulse. Haben Sie schon einmal angefangen, ein Bild zu malen, ohne zu wissen, was es später darstellen soll? Wenn nein, dann versuchen Sie es gleich

Fortsetzung umseitig

mal aus. Nehmen Sie ein Blatt Papier und farbige Stifte und versuchen Sie einmal, das, was sich gerade in Ihrem Kopf abspielt, zu Papier zu bringen. Lassen Sie dabei Ihren Gefühlen und kreativen Ideen freien Lauf – malen Sie das, was Ihnen gerade in den Sinn kommt (es können auch nur zusammenhanglose Striche oder Formen sein). Lassen Sie sich einfach gehen und bekommen Sie einen freien Kopf. Nach und nach wird das Bild „vollkommener“. Betrachten Sie im Anschluss Ihr „Kunstwerk“ und versuchen Sie, daraus neue Impulse für sich selbst abzuleiten. Was könnten manche Dinge auf Ihrem Blatt bedeuten? Welche neuen Ideen kommen Ihnen beim Betrachten Ihres eigenen Bildes?

Das Destruktive an einem Konflikt ist nicht der Konflikt selbst, sondern die oft mangelnde Fähigkeit der Konfliktparteien, ihn produktiv zu lösen. Mit den nachfolgenden fünf Tipps lassen sich Konfrontationen leichter und ohne Bauchschmerzen aufklären:

1. Überprüfen Sie Ihre innere Einstellung zu Konflikten. Sehen Sie in dem Konflikt eine Chance für Ihre persönliche und/oder organisatori-

sche Weiterentwicklung. Nur so können Sie losgelöst intuitiv richtig entscheiden. Mit einem „Grummeln im Bauch“ lassen sich keine guten Lösungen finden

2. Intuition und Kreativität funktionieren nur in einem entspannten Zustand. Deshalb: Fahren Sie eigene Emotionen und die Ihrer Gesprächspartner herunter, denn nur mit einem klaren Kopf lassen sich gute Lösungen finden.

3. Ergründen Sie die Interessen und Bedürfnisse Ihres Konfliktpartners, erkunden Sie dessen „Landkarte“. Wie sieht Ihr Gegenüber das Problem, welche Interessen verknüpft er mit einer guten Lösung? Setzen Sie Impulse und denken Sie in verschiedene Richtungen. Vielleicht können Sie dadurch auch Ihren Gesprächspartner dazu bewegen, über seinen Tellerrand hinaus zu denken. Nehmen Sie Abstand von vorgefertigten Lösungen.

4. Eine optimale Lösung finden Sie nicht über eine faulen oder hingebogenen Kompromiss. Suchen Sie vielmehr nach weiteren Lösungen, die nicht so

offenkundig sind, sondern sich aus den Interessen beider Gesprächspartner ableiten. Dazu können Sie ruhig einmal „kreativ spinnen“, es muss ja nicht jeder Gedanke sofort in die Tat umgesetzt werden. Denn oft ergeben sich aus solchen gedanklichen „Spinnereien“ die besten Lösungen.

5. Eine gute Lösung ist die, bei der beide Seiten „Gewinner“ sind, vielleicht nicht zu 100%, doch es gilt, den Prozentsatz für beide möglichst hoch zu gestalten.

Konflikte können durchaus produktiv sein, denn sie fördern gerade in Teams kreative Prozesse. Wer diese Dynamik nutzen will, sollte Konflikten offen gegenüber stehen.

Einzelheiten über Dr. Wunderlich Team für Training und Coaching erfahren Sie über Dr. Jürgen Wunderlich und Kerstin Wunderlich, Team für Training und Coaching, Am Klößchen 13, 06774 Rösa,

Telefon: 034208/72137, Telefax: 0341/4229832 oder per Mail unter info@dr-wunderlich-team.de, www.dr-wunderlich-team.de.