

## Konflikte als Kraftquelle

Produktives Streiten fördert Entwicklung

Konflikte sind normal, allgegenwärtig und produktiv nutzbar. Doch das Austragen von Konflikten ist in unserer Gesellschaft verpönt. Dabei können 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 auseinander gesetzt wird. Konflikte sind Motor für Dynamik und Weiterentwicklung. Kerstin Wunderlich, Versicherungsfachwirtin, System Coach und Expertin in Sachen Kommunikationsmanagement und Teambuilding, beschreibt Strategien für produktive Konflikte.



*Eine gute Lösung ist diejenige, bei der beide Seiten Gewinner sind.*

**I**mmmer noch empfinden viele Menschen Konflikte als etwas Unangenehmes, das Zeit kostet und die Atmosphäre vergiftet. Aus diesem Grund werden Konflikte geleugnet und un-

ter den Teppich gekehrt. Manche lassen das Streiten ganz, gehen den Weg des geringsten Widerstandes. Andere fechten ihre Kämpfe bis zum bitteren Ende aus, was meistens zu Verletzungen des Konfliktpartners führt. Dabei können Konflikte durchaus produktiv sein, denn sie fördern gerade in Teams kreative Prozesse. Wer diese Dynamik nutzen will, sollte Konflikten offen gegenüber stehen.



*Kerstin Wunderlich hat sich als System Coach auf Kommunikationsmanagement und Teambuilding konzentriert.*

### Das Gegenüber kennen lernen

Unsere persönliche Wahrnehmung spielt in Konfliktsituationen eine entscheidende Rolle, denn gerade Streitgespräche entstehen oft aus unterschiedlichen Betrachtungen heraus. Wichtig für die Parteien ist es, die Unterschiede und die Gemeinsamkeiten

ten herauszufinden, die „Landkarte“ des Gegenübers kennen zu lernen. Das setzt wiederum voraus, dass die Parteien wirklich verstehen, was die jeweils andere Partei meint.

### **Aktiv zuhören**

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

### **Intuitive Lösungen**

Jeder Mensch unterscheidet sich durch seine eigenen Denk- und Verhaltensweisen von allen anderen, was natürlich häufig zu Konflikten führt. Lösungen müssen nicht in erster Linie rational begründet sein, sie müssen vielmehr einen Blick auf das Gesamtsystem zulassen und erfordern somit ein globaleres und ganzheitlicheres Denken. Um schnell kreativ sein zu können und auch intuitiv gute und tragende Lösungen entwickeln 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 ich 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 spüren Sie es in Ihrem Körper? Können Sie sogar etwas riechen oder schmecken? Spüren Sie der wohlthuenden Wirkung nach. Diese Erfahrung kann eine wichtige Ressource darstellen, wenn Sie sich einmal in einen Konflikt ver-

rannt haben und zunächst keinen Ausweg finden. Vertrauen Sie auf sich und Ihre Fähigkeiten, auch auf die unbewussten.

**Übung 2:** Denken Sie an Ihre fünf letzten wichtigen 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 Fähigkeiten beim Lösen von Konflikten, denn hier gilt es oft, zwischen mehreren Lö-

sungsvarianten 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, zum Beispiel: Welchen Weg soll ich gehen? Stellen Sie sich zunächst den einen Weg gedanklich vor, dann den anderen. 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 bewahrheitet. 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 nicht, dann versuchen Sie es gleich mal. Nehmen Sie ein Blatt Papier und farbige Stifte und versuchen Sie, 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 Werk 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?





*Welchen Weg soll ich gehen? Stellen Sie sich zunächst den einen Weg gedanklich vor, dann den anderen. Wie sieht die Umgebung aus, welche Geräusche werde ich vermutlich hören?*

Das Destruktive an einem Konflikt ist nicht der Konflikt selbst, sondern die oft mangelnde Fähigkeit der Konfliktparteien, ihn produktiv zu lösen.

#### **Wege zur Lösung**

Mit den nachfolgenden fünf Tipps lassen sich Konfrontationen leichter und ohne Bauchschmerzen aufklären: Überprüfen Sie Ihre innere Einstellung zu Konflikten: Sehen Sie in dem Konflikt eine Chance für Ihre persönliche oder organisatorische Weiterentwicklung. Nur so können Sie losgelöst intuitiv richtig entscheiden. Mit einem Grummeln im Bauch lassen



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

sich keine guten Lösungen finden.

#### **Intuition und Kreativität**

funktionieren nur in einem entspannten Zustand. Fahren Sie deshalb eigene Emotionen und diejenigen Ihrer Gesprächspartner herunter, denn nur mit einem klaren Kopf lassen sich gute Lösungen finden.

**Der Konfliktpartner:** Ergründen Sie die Interessen und Bedürfnisse Ihres Konfliktpartners. Wie sieht Ihr Gegenüber das Problem, welche Interessen verknüpft er mit einer guten Lösung? Setzen Sie selbst 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 vorge-

fertigten Lösungen.

**Eine optimale Lösung** finden Sie nicht über einen 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. Oft ergeben sich aus solchen Gedankenspielen die besten Lösungen.

**Zwei Gewinner:** Eine gute Lösung ist diejenige, bei der beide Seiten Gewinner sind; vielleicht nicht zu 100 Prozent, doch es gilt, für beide einen möglichst hohen Prozentsatz zu erzielen.



