

BLOG



Konflikte gewinnbringend lösen – 10 Fragen wie dies gelingt

Beitrag von Kerstin Bollinger | 31. März 2017 | Tags: #Konfliktmanagement, #Coaching, #Persönlichkeitsentwicklung, #Führungstraining



Wo Menschen zusammenleben und arbeiten, gibt es immer wieder Konflikte. Meinungsverschiedenheiten und Differenzen werden gerade dann zum Konflikt, wenn Emotionen und Gefühle im Spiel sind. Und diese werden als negativ, belastend, aussichtslos und sehr anstrengend erlebt. Deshalb haben viele Menschen im Laufe ihres Lebens gelernt, bestehende Konflikte zu leugnen oder zu verdrängen.

Gerade für Führungskräfte ist es wichtig konfliktfähig zu sein und Konfliktlösungskompetenz aufzubauen. Auf die Frage „welche Möglichkeiten haben wir noch, mit dem Konflikt umzugehen?“, sind wir mit den Antworten schnell beim Konfliktpartner: denn was dieser alles verändern muss oder wie er sein muss, damit es uns wieder besser geht, wissen wir doch sehr genau. Doch diese Strategie trägt meist nicht zur Lösung des Konflikts bei.

Spätestens hier wird klar, dass wir nicht umhin kommen mit den Veränderungen bei uns selbst zu beginnen, denn hinter jedem Konflikt steckt ein nicht erfülltes Bedürfnis. Wenn wir ehrlich zu uns sind, müssen wir uns eingestehen, dass wir uns und unsere Bedürfnisse meist nicht so gut kennen, als dass wir in unangenehmen Situationen eine gute und effektive Selbstführung praktizieren könnten. Zu unseren wichtigsten Grundbedürfnissen zählen aus psychologischer Sicht Bindung, Autonomie und Selbstwert. Allerdings stehen diese Bedürfnisse in einem Spannungsverhältnis zueinander. Das Persönlichkeitsmodell verdeutlicht dies:

Persönlichkeitsmodell



Der Wunsch nach Bindung wird durch die Balance von Nähe und Distanz gesteuert. In der Selbstreflexion ist es hilfreich sich z.B. folgende Fragen ehrlich zu beantworten: Ist es für mich leichter mich Anderen gegenüber zu öffnen oder geht es mir besser, wenn ich andere abweise? Das Bedürfnis nach Selbstbestimmung pendelt zwischen

Freiheit und Sicherheit: Riskiere ich eher etwas, oder gehe ich lieber auf Nummer sicher? Beleuchtet man sein Bedürfnis nach Selbstwert, kann man sich z.B. die Frage stellen: Fällt es mir leichter Position zu beziehen und mich zu zeigen, oder ziehe ich mich eher als einer von Vielen in die Passivität zurück?

Durch die Erfahrungen, die wir im Laufe unseres Lebens gemacht haben, entwickelten wir Präferenzen, auf die wir gerade in emotionalen Konfliktsituationen intuitiv zurückgreifen. Unsere Konfliktlösungskompetenz hängt also wesentlich davon ab, wie gut wir unsere Bedürfnisse wahrnehmen und wie flexibel wir mit Ihnen umgehen können. Erst wenn uns das gelingt, gelingt es uns auch unsere Konfliktlösungskompetenz in der Führungsrolle auszubauen. Indem wir erkennen, welches Bedürfnis hinter den jeweiligen Verhaltensweisen von Mitarbeitern steckt bietet sich uns die Chance auf einen „echten“ Dialog und somit einer gewinnenden Konfliktlösung.

Zur Vorbereitung auf ein dialogorientiertes Konfliktgespräch hinterfragen Sie sich also und nehmen Sie ganz bewusst die Perspektive des Anderen ein – ehrlich und konstruktiv!

Hier einige Fragen, die sich in der Praxis bewährt haben. Lassen Sie sich für die Beantwortung ausreichend Zeit und notieren Sie Ihre Antworten gerne schriftlich:

- Was genau stört mich?
- Seit wann ist mir der Konflikt bewusst? Seit wann ist der Konflikt meinem Konfliktpartner bewusst?
- Wie und mit wem habe ich bisher darüber gesprochen? Wie und mit wem hat mein Konfliktpartner darüber gesprochen?
- Welche Verhaltensweisen habe ich bisher beobachtet (Reaktionen, Äußerungen, Versuche, den Konflikt zu handhaben)? Bei mir und beim Konfliktpartner?
- Wie würde mein Konfliktpartner den Konflikt beschreiben? Wie ein neutraler Beobachter?
- Welche Erwartungen hatte ich bisher in diesem Konflikt bzw. welche Ziele habe ich bisher verfolgt? Welche Erwartungen bzw. Ziele hat mein Konfliktpartner bisher verfolgt?
- Wie beschreibe ich meinen Konfliktpartner (typische Verhaltensweisen, Stärken, Schwächen)? Welche seiner Bedürfnisse sind erfüllt / nicht erfüllt? Wie würde mein Konfliktpartner mich beschreiben? Welche meiner Bedürfnisse sind derzeit erfüllt / nicht erfüllt?
- Wer unterstützt mich in diesem Konflikt? Wer unterstützt meinen Konfliktpartner?
- Wenn ich die Rolle meines Konfliktpartners übernehmen müsste, was würde ich dann alles bedenken? Wenn mein Konfliktpartner meine Rolle übernehmen müsste, an was würde sie bzw. er alles denken?
- Wie wichtig ist eine Konfliktlösung für mich? Und für meinen Konfliktpartner?

Mit jeder beantworteten Frage schaffen Sie mehr Klarheit und mehr Verständnis – für sich und für den Anderen, wodurch Annäherung und Klärung entstehen kann.