

Konflikte:

Wenn wir mit Konflikten konfrontiert werden, versuchen wir gerne den Konflikt vorschnell zu lösen, manchmal mit Bestrafung oder mit negativem Feedback.

Das ist kritisch zu sehen, da die Aussicht auf Erfolg zweifelhaft ist – von kontraproduktiven Effekten ganz abgesehen.

**Wo liegen die Probleme einer schnellen Konfliktlösung?
Gibt es bessere Alternativen?**

Eine vorschnelle Lösung ist meistens monokausal und man „schiebt“ den Konflikt meist einem bestimmten Umstand oder einer Person (-engruppe) zu.

Dies greift nahezu immer zu kurz, da Konflikte – hier sind sich die Experten einig – immer multikausal sind.

Genauere Konfliktanalysen zeigen, dass mehrere Faktoren und Ebenen an einem Konflikt beteiligt sind und daher auch bei einer Konfliktlösung berücksichtigt werden sollten.

Berücksichtigt werden müssen unter anderem personelle Voraussetzungen, Kommunikationsstrukturen, Beziehungsgeflecht, Gruppendynamik und Hierarchien genauso wie räumlich - zeitlich - wirtschaftliche Rahmenbedingungen.

Die Komplexität von Konfliktursachen deutet schon darauf hin, dass hier die Hilfestellung eines Beraters nützlich sein kann.

Hier setzt Coaching als niedrighschwelligste verfügbare Beratungsform an:

- zur Konfliktvorbeugung
- zur Konfliktbewältigung
- zur Konfliktstimulation

Beim letzten Punkt sei hervorgehoben, dass Konflikte per se nicht negativ einzuschätzen sind, sondern immer auch Ausdruck dafür sind, dass ein Veränderungsdruck existiert, der positiv genutzt werden kann.

Konflikte haben Ursachen und oft entstehen eskalierende Konflikte genau deshalb, weil diese Ursachen rigoros ignoriert wurden.

Ein Konflikt bietet die Möglichkeit, nicht länger die Augen vor Problemursachen zu verschließen und schafft somit die Notwendigkeit und die Chance einer Veränderung.

Dabei kann ein erstarrtes System bewegt werden. Wichtig ist eine kultivierte Streitkultur und die Auseinandersetzung auf einer niederschweligen Sachebene.

Entscheidend ist auch die Gestaltung der entlastenden, besonnenen und ausgleichenden Rahmenbedingungen, in denen Konflikte sich abspielen können.

Hier sei auf Methoden zur Entspannung einerseits und andererseits die wertschätzende Verbalisierung aller Faktoren im Rahmen einer Beratung, was die Basis meines Coachings bildet.

Konfliktbewältigung:

Siehe hierzu auch unter: „Copingstrategien“.

Konflikte erzeugen Stress.

Stress im wissenschaftlichen Sinn bezeichnet eine bestimmte Körperreaktion, die dazu dient, in lebensbedrohlichen Situationen blitzschnell mit Kampf oder Flucht zu reagieren. Heute geht man davon aus, dass vor allem die subjektive Bewertung einer Situation eine entscheidende Rolle bei der Stressentstehung spielt.

Eine der wichtigsten Ressourcen ist die Selbstwirksamkeitserwartung eines Menschen - also die Antwort auf die Frage, inwieweit ich mir zutraue, Einfluss auf eine Situation nehmen zu können.

So kann im positiven Fall eine Art „Kompetenzkreislauf“, im negativen Fall ein „Hilflosigkeitskreislauf“ entstehen.

Auf der Basis von Selbstwirksamkeit zeichnet sich eine lösungsorientierte Konfliktbewältigung aus durch:

1. Selbstwahrnehmung:

- Sie erkennen, wenn Sie gestresst oder unter Druck sind und kennen die eigenen Stärken und Schwächen.
- Sie kennen die eigenen Wünsche und Abneigungen.
- Sie können sich selbst gut einschätzen.
- Sie können bei Konflikten mit anderen auch die eigenen Fehler sehen.

2. Präventive Problemwahrnehmung:

- Sie versuchen, kritische Situationen und Probleme vorzusehen und durch sachgerechte Entscheidungen zu entschärfen.
- Sie scheuen sich nicht, Probleme anzusprechen.
- Sie gehen Probleme zielorientiert an.
- Sie prüfen unterschiedlichste Lösungsvorschläge.
- Sie sind optimistisch.

3. Kritisches Denken:

- Sie können Informationen und Erfahrungen objektiv analysieren.
- Sie erkennen Einflussfaktoren auf das eigene Verhalten und die eigenen Einstellungen (z. B. Werte, Gruppendruck).

4. Kommunikation:

- Ihr Kontaktverhalten:
 - in Friedenszeiten Beziehungen ausbauen.
 - in Konfliktphasen den Kontakt halten.
 - in Konfliktphasen miteinander reden und nicht übereinander.
 - Interesse an der Person und an besserer Zusammenarbeit zeigen.
- Verdeutlichen der eigenen Sicht/Position:
 - eigene Annahmen und Absichten aufzeigen.
 - Informationen transparent machen.
 - sich einschätzbar und zuverlässig verhalten.
 - sich glaubwürdig verhalten.
 - eigene Sichtweisen aufzeigen.
 - abweichende Sichtweisen stehenlassen.
 - keine Vorwürfe, sondern systematisches Fragen.
 - versuchen, andere Sichtweisen besser zu verstehen.

Weiter zu 4. Kommunikation:

- konstruktives Handeln in Konfliktsituationen
 - Vorschläge unterbreiten.
 - Lösungen sammeln.
 - Regeln einhalten.
 - andere unterstützen und berücksichtigen.
 - die Zufriedenheit der anderen prüfen.
 - unaufgefordert Verpflichtungen nachkommen.
- angemessene Selbstbehauptung:
 - der eigene Ausdruck ist verbal und nonverbal situationsangemessen:
 - Bedürfnisse, Gefühle, Befürchtungen angemessen.
 - Kritik und Meinungen in normaler Lautstärke.
 - bei Bedarf um Rat und Hilfe bitten.
 - auf unangebrachtes Verhalten anderer angemessen reagieren.
 - sich gegen ungerechte Behandlung gewaltfrei wehren.
 - sagen, was Sie denken, auch wenn andere nicht Ihrer Meinung sind.
 - sich entschuldigen, wenn Sie etwas Falsches getan oder gesagt haben.

Weiter zu 4. Kommunikation:

- empathisches Verhalten:
 - anderen zuhören.
 - die Meinung anderer akzeptieren.
 - nachfragen wie der andere sich fühlt.
 - sich in die Situation anderer Personen hineinversetzen.
 - Personen, die anders sind, verstehen.
 - kann Personen, die anders sind, akzeptieren.
 - Toleranz gegenüber anderen.
 - andere unterstützen.
 - andere beruhigen.
 - bei Wut behalten Sie die Kontrolle über sich und vermeiden eine Steigerung des Konflikts.
- Beratung und Mediation
 - MetaKommunikation für schwierige Gesprächsphasen nutzen
 - MetaKommunikation für potentiell schwierige Gesprächsphasen nutzen
 - Präventiv oder zum Erlangen persönlicher Kompetenzen Coaching und Beratung in Anspruch nehmen
 - Empathietraining
 - Trainingsgruppen besuchen
 - Eigene innere Konflikte durch Beratung, Coaching und Training erkennen

Konfliktvorbeugung ist möglich, in dem wir die Ansätze von Konflikten würdigen und präventiv analysieren:

- Welche Konflikte entstehen wahrscheinlich durch die Situation? Wie können wir für Entspannung, Entlastung, Wertschätzung, Motivation, ... und für einen Ausgleich zu eventuell nicht veränderbaren schwierigen Rahmenbedingungen in dem begutachteten System sorgen? Haben wir alle Faktoren und Facetten berücksichtigt?
- ➔ Es geht also um eine proaktive Beurteilung und Bewältigung von Problemwahrnehmungen mit Hilfe von präventiven positiven Copingstrategien.

Wichtig:

Konflikt-Coaching ist *kein Synonym* für Mediation.

Während der Mediator allparteilich für eine Vermittlung zwischen den Parteien zuständig ist, ist es die Aufgabe des Konflikt - Coachs, seinen Klienten bei der Prävention, Bearbeitung oder auch bei der Stimulation von Konflikten fundamentale Hilfestellung zu geben.