

# KONFLIKTE LÖSEN

## Coachguide Expression

... auch das lässt sich lernen

Eigentlich ist ein Konflikt nichts anderes, als dass ungeeignete Positionen aufeinandertreffen. Würde man das nicht persönlich nehmen, ließe sich ein Konflikt gut dafür nutzen, im Dialog miteinander eine neue Position zu entwickeln, die vielleicht sogar über die im Konflikt aufeinandertreffenden Einzelpositionen hinausgeht.

Soweit die Theorie. In der Praxis sieht es leider anders aus. Konflikte werden persönlich genommen und es kommt auf beiden Seiten zu Zuschreibungen persönlicher Art. Nicht die Positionen werden zum Objekt des Konflikts gemacht, sondern die Personen, die hinter diesen Positionen stehen. Man verzweifelt nicht an der Position des anderen, sondern an deren Person. Und dann reagiert man auf die andere Person, mehr, als dass man sich mit der von ihr vertretenen Position auseinandersetzt. Je nachdem, wie weit die eigene Konfliktlösungskompetenz entwickelt ist, sucht man offensiv den Dialog auf, um eine einende Position zu finden.

Oder - was bei langandauernden Konflikten die Regel ist - man reagiert affekthaft: man demonstriert die eigene Überlegenheit/die eigene Unterlegenheit; man ignoriert den Konflikt/leidet unter dem Konflikt; geht in einen Streit/weicht dem Streit aus und dergleichen mehr.

Es muss hier nicht ausgeführt werden, dass langandauernde, nicht gelöste Konflikte sowohl für die Konfliktparteien selbst, als auch für das Umfeld, in dem der Konflikt wahrzunehmen ist, erhebliche Störungen verursacht, die sich ganz unmittelbar auf die Leistung und damit auf die Ergebnisse aller niederschlagen.

Sowohl für eine Führungskraft, wie auch für jemanden, der von sich behaupten kann, in seinem Fachgebiet dem Team und den vom Team angestrebten Ergebnissen viel beitragen zu können, mit den eigenen Beiträgen aber immer wieder auf Widerstand zu stoßen, kann es sinnvoll sein, in die eigene Konfliktlösungskompetenz zu investieren.

Letztliche lassen sich alle Konflikte, wenn man sie erstmal entpersonalisiert hat mit einem einfachen Dreiklang lösen:

Anerkennen, was ist - Verstehen, was wirkt - Tun was hilft

Aber wie immer, ist das, was ganz einfach ist, nicht unbedingt leicht. Der erste Schritt zu einer guten Konfliktlösung ist der wohl schwerste. Es ist der Schritt, der einen selbst vom Sockel des Rechthabens heruntersteigen lässt. Ist das aber geschehen, wird es leicht, Verantwortung zu übernehmen und den Dialog für eine einende Lösung zu suchen.



### Der richtige Dreiklang für eine gelungene Konfliktlösung

1. Anerkennen, was ist - bedeutet zunächst, anzuerkennen, dass es unterschiedliche Positionen gibt und man es nicht schafft, eine einende Position zu finden
2. Verstehen, was wirkt - bedeutet zu verstehen, dass eine persönliche Zuschreibung stattfindet, mit der man sich mehr auseinandersetzt, vielleicht sogar affekthaft auf diese reagiert, statt sich mit der Position des anderen zu befassen.
3. Tun, was hilft - bedeutet Verantwortung zu übernehmen, den Wert zu heben, der in beiden Positionen angelegt ist und die Beziehungsschäden zu reparieren.

Diesen Lösungsdreiklang als 'Trockenübung' mit einem Coach zu reflektieren, bevor man den Dialog mit dem Kontrahenten aufnimmt, kann hilfreich für den Ausgang des Konflikts sein.

Unsere Spezialisten, Susanne Zahn und Georg Schwinning finden Sie im Coachpool Ihres Zugangsbereiches

Viel Erfolg,  
Ihr Coachguide-Team