



Die einen sehen den Hasen, die anderen die Ente: So verschieden sind auch die Sichtweisen in einem Konflikt.

Ein herzliches ‚**Willkommen**‘ zur neuen Ausgabe unseres Newsletters.

Dieses Mal mit dem Schwerpunktthema "**Konflikte lösen**"

- Test: Flüchten, Kämpfen oder Standhalten - Welcher Konflikttyp sind Sie?
- Wie Sie persönlich von Konflikten profitieren
- Konflikttoleranz in sozialen Systemen
- Checkliste für die Durchführung von Konfliktgesprächen
- Buchtipps zum Thema
- Neue Gruppenstarts
- Offene Workshops

Flüchten, Kämpfen oder Standhalten: Welcher Konflikttyp sind Sie?

Isabel Nietzsche, Coach für weibliche Fach- und Führungskräfte, München, www.printtv.de

Auf Konflikte können Sie ganz unterschiedlich reagieren. Ob Sie in Panik geraten, wenn nur das Fünkchen eines möglichen Konfliktes am Horizont aufleuchtet, oder ob Sie sich vielleicht sogar darüber freuen, es den anderen mal so richtig zeigen zu können – das hängt ganz davon ab, welcher Konflikttyp Sie sind. Überprüfen Sie Ihr Selbstbild und fragen Sie sich, was Sie von Ihrem Verhalten haben.

Test: Welches Tier entspricht Ihnen?

Im Folgenden sind vier Tiere aufgeführt. Fragen Sie sich, welches Tier Ihnen am meisten entspricht. Dabei geht es nicht darum, welches Tier Sie am liebsten wären, sondern welches Tier symbolisch am ehesten Ihr Verhalten in Konfliktsituationen ausdrückt. Meist gehören Frauen zu einer der vier Grundtypen:

- Die Flüchtende (Der Antilopen-Typ)
- Die heimliche Kämpferin (Der Marder-Typ)
- Die aggressive Kämpferin (Der Bären-Typ)
- Die Fair-Handelnde (Der Delphin-Typ)

Natürlich sind auch Mischtypen möglich. Und natürlich verhält sich nicht jeder Mensch in unterschiedlichen Situationen immer gleich. Es lohnt sich zu erkennen, welchem Konflikttyp Ihr Verhalten am nächsten kommt. Dann wissen Sie auch, wie Sie Konflikte besser lösen können.

Die Flüchtende: Die Vorteile der Harmonie und die Gefahr der Opferhaltung

Diese Frauen sehen sich in Konflikten eher als Unterlegene und ziehen damit nicht die Möglichkeit in Betracht, Konflikte auch lösen zu können. So ist die Haltung von „Harmonie um jeden Preis“ gerade unter Frauen weit verbreitet. Der Wunsch nach Harmonie führt dann zum Fluchtimpuls. Wenn Sie eine Flüchtende sind, wagen Sie nicht, ihre Interessen zu vertreten und geraten damit leicht in eine Opferrolle. Lernen Sie, Verantwortung zu übernehmen, Nein zu sagen und sich abzugrenzen.

Die heimliche Kämpferin: Die Vorteile der Deckung und die Gefahr der Eskalation

Die Haltung der „Flüchtenden“ geht unmerklich in die Haltung der „heimlichen Kämpferin“ über. Die heimliche Kämpferin traut sich nicht, offen zu ihren Interessen zu stehen. „Offiziell“ ist sie mit allem einverstanden, aber tief in ihr sitzt trotzdem der Groll darüber, dass ihre Interessen wieder einmal nicht berücksichtigt wurden. Statt den Konfliktgegnern offen gegenüber zu treten, sind für die heimliche Kämpferin Sticheleien, spitze Bemerkungen, die sich bis zur Intrige steigern können, Mittel der Wahl.

Die Vorteile dieser Haltung liegen darin, dass natürlich schlecht angegriffen werden kann, wer in Deckung geht. Der Preis ist allerdings, dass es unmerklich zu einer Eskalation kommen kann, bei der schwer zu greifen ist, worum es eigentlich geht. Und bei der die Beteiligten durch die „Spitzen“ bereits so gekränkt sind, dass sie mit der anderen Partei gar nichts mehr zu tun haben wollen und deshalb kein Interesse besteht, den Konflikt lösen zu wollen.

Die aggressive Kämpferin: Die Vorteile der Vorwärts-Verteidigung und die Gefahr der Gegenaggression

Das Wort „Harmoniebedürfnis“ ist für sie ein Fremdwort. „Kämpfen ist die beste Verteidigung“ – das ist das Motto der aggressiven Kämpferin. Ständig ist sie dabei, ihre Position zu klären und holt sofort zum spontanen Gegenschlag aus, wenn sie einen vermeintlichen Konflikt wittert. Dadurch macht sie es anderen schwer, sich einfach über ihre Position hinwegzusetzen. Das hat den großen Vorteil, dass Konflikte offen ausgetragen werden. Allerdings neigt die aggressive Kämpferin dazu, übers Ziel hinauszuschießen. Denn auch für sie gilt: An Konflikten sind immer zwei Parteien beteiligt! Eine Lösung ist diese automatische Verteidigungs-Reaktion nicht. Aggression erzeugt Gegenaggression, was wiederum eine Gegenaggression auslösen kann. Die Aggressionsspirale verwandelt sich so in einen Teufelskreis. Das Problem bleibt ungelöst.

Die Fair-Handelnde: Die Vorteile einer angemessenen Lösung und die Gefahr unangenehmer Gefühle

Bereits im Stadium der „Geläuterten“ befindet sich die Fair-Handelnde. Sie hat akzeptiert, dass im Zusammenleben ständig unterschiedliche Wünsche und Interessen aufeinander prallen. Sie weiß, dass ein Leben ohne Meinungsverschiedenheiten nicht möglich ist. Und dass erst, wenn sie ausgetragen werden, durch die Suche nach einer gemeinsamen Lösung, einem gemeinsamen Nenner eine harmonische Grundstimmung entstehen kann. Sie hat gelernt, Konflikte direkt anzusprechen und möglichst eine für alle Beteiligten angemessene Lösung dafür zu finden. Doch auch diese Haltung hat ihren Preis: Die Fair-Handelnde muss es aushalten, unangenehme Gefühle zu haben oder dass ein Konflikt nicht zu lösen ist.

Wie Sie persönlich von Konflikten profitieren

Isabel Nitzsche, Coach für weibliche Fach- und Führungskräfte, München, www.printtv.de

Wenn Sie sich Konflikten stellen, können Sie dabei Profit auf ganz unterschiedlichen Feldern ernten:

Problembewusstsein

Konflikte machen „problembewusst“, davon ist der Sozialwissenschaftler Karl Berkel überzeugt. Durch Konflikte erfahren Sie, wo die Brennpunkte liegen und was Sie selbst tun können, um sie zu entschärfen. Konflikte erzeugen den notwendigen Druck, um sich mit den Problemen aktiv zu beschäftigen.

Profilgewinnung

Wenn Sie sich den Konflikten stellen, bekommen Sie nicht nur ein besseres Empfinden und bessere Einsicht für den Standpunkt des anderen, sondern auch für Ihren eigenen und für Ihre eigenen Gefühle. So gewinnen Sie an Profil und können sich besser positionieren. Durch das Verhandeln bei Konflikten lernen Sie, eigene Vorstellungen, Wünsche und Bedürfnisse zu artikulieren, ohne dass das Gegenüber sich angegriffen fühlt.

Persönlichkeitsentwicklung

Die Rede vom „lebenslangen Lernen“ wird im Zusammenhang mit Konflikten mit neuer Bedeutung gefüllt. Durch die Beschäftigung mit Konflikten lernen Sie, nicht alles persönlich zu nehmen und auf andere einzugehen - ohne sich aufzugeben. Sie kommen dadurch mit anderen, aber auch mit sich selbst besser zurecht. In der Folge entwickeln Sie ein besseres Selbstwertgefühl. Ihre Ausstrahlung, Mimik, Gestik, Körperhaltung verändern sich. Konflikte fördern so die Persönlichkeitsentwicklung.

Aktivitätsschub

Sie entwickeln das Gefühl, aktiv werden zu können und zu handeln beziehungsweise verhandeln zu können. So fühlen Sie sich weniger passiv und damit auch weniger hilflos. Sie lernen, Handlungsspielräume zu erkennen und sich selbst nicht als Opfer zu sehen, sondern als jemanden, die verhandelt. Wenn Sie sich einem Konflikt stellen, machen Sie deutlich, dass Sie bereit sind, Verantwortung zu übernehmen. Damit qualifizieren Sie sich für höhere Positionen.

Qualitätsoffensive

Konflikte verbessern die Qualität von Entscheidungen. Sie sind gezwungen, die Grundlagen der Entscheidung sorgfältig zu durchdenken, Ihre Perspektive zu erweitern, verschiedene Alternativen durchzuspielen und sich dann erst für eine Lösung zu entscheiden.

Kreativitätsschub

Konflikte fördern außerdem die Kreativität. Sie erfahren, dass ein Problem oder eine Situation ganz verschieden gesehen und bewertet werden kann. Eine andere Perspektive einzunehmen, erhöht die Chance, eine neue, kreative Lösung zu finden.

Doch fair ausgetragene Konflikte nützen nicht nur Ihnen allein. Sie sind auch eine Bereicherung fürs Team:

Reinigungseffekt

Kaum etwas lähmt den Arbeitseifer und die Motivation mehr als angespannte Stimmung. Der Vorteil von Konflikten: Sie reinigen die Luft. Anschließend kann man wieder zur Arbeit zurückkehren und sich auf die Sache konzentrieren.

Verständnisplus

Alle Betroffenen erweitern ihre Perspektive und verstehen das Problem besser.

Beziehungskitt

Der konstruktive Umgang mit heiklen Themen festigt eine Beziehung. Der Konfliktforscher Karl Berkel schreibt: „Die Parteien lernen sich besser verstehen, wissen, was ihnen wechselseitig wichtig ist, kennen ihre verletzte Seite, finden heraus, wie sie auch unter Druck konstruktiv zusammenarbeiten können.“

Bis Sie diese Vorteile von Konflikten schätzen können, wird sicher eine Zeit vergehen. Natürlich kommt ein solcher Wandel in der Einstellung nicht über Nacht. Aber Konflikte können so nach und nach viel von ihrem bedrohlichen Potenzial verlieren.

Konflikttoleranz in sozialen Systemen

Christine Scharlau, Coaching und Organisationsberatung in Hagen, www.christine-scharlau.de

Dynamische, komplexe Systeme sind unausweichlich konfliktreich – sie müssen sich, allein schon auf wechselnde äußere Anforderungen hin, ständig verändern. Somit gibt es keine stabile, konsistent geordnete Menge von Zielen, die einfach abgearbeitet werden könnte. Auch die Organisationsziele müssen sich, den Anforderungen der Umwelt entsprechend, verändern, alte Ziele geraten in Widerspruch zu neuen, und innerhalb des Systems gibt es Subsysteme, deren Ziele nicht deckungsgleich sein können (Vertrieb und Marketing, Klientenversorgung und Verwaltung). Auch handlungsleitende Werte bleiben nicht gleich, immer gibt es mehrere Werte, denen eine Organisation, verpflichtet ist. Stehen dann Entscheidungen an, geraten diese Werte miteinander in Konflikt.

In dieser Situation können Zielkonflikte in sozialen Systemen eine sinnvolle, rationale Strategie der Zielentwicklung sein: Wo sie auftauchen und sich bemerkbar machen, muss entschieden werden, was ein System will, wo es hinwill und wo nicht. Dadurch werden im Wust der undurchschaubaren Umweltlagen die jeweiligen Problemstellungen klarer definierbar.

Eine Voraussetzung, Konflikte konstruktiv einschätzen und nutzen zu können, liegt im Verzicht auf deren Personalisierung. Zurechnung von Problemen auf Personen ist naheliegend und beliebt, weil es einleuchtende, überschaubare Kausalitäten herstellt: Wenn alle wissen, wer schuld ist, scheint der Konflikt weniger bedrohlich und die Lösung naheliegend. Von der Ursachenanalyse sind wir so schon nach wenigen Schritten abgeschnitten. Schuldzuschreibungen wuchern vor allem dann, wenn Konflikte nicht sein dürfen, wenn die Konflikttoleranz gering ist.

Eine Möglichkeit, die Konflikttoleranz zu erhöhen, benennt André Kieserling, Professor für Soziologie und Systemtheoretiker in Bielefeld. Er plädiert dafür, auf das Moralisieren von Themen zu verzichten: "Themen sind dann moralisiert, wenn angenommen wird, daß es nur eine richtige Meinung zum Thema geben kann und dass daher jeder, der eine andere Meinung vertritt, in einem solchen Maße 'falsch programmiert' sein muss, dass man ihn als Menschen nicht mehr achten kann. Wenn Themen moralisiert sind, fällt es schwer, eine abweichende Meinung zu vertreten: Denn wer wäre schon so selbständig, dass er sagen könnte, dass es ihm auf die persönliche Achtung seiner Kollegen und Vorgesetzten nicht ankommt?"

Checkliste für die Durchführung von Konfliktgesprächen

Christine Scharlau, Coaching und Organisationsberatung in Hagen, www.christine-scharlau.de

- Gutes, aktives Zuhören
- Sich vergewissern, was Sie verstanden haben
- Emotionen benennen und akzeptieren, Dampf ablassen gestatten
- Gemeinsamkeiten und Unstrittiges ausdrücklich zusammenfassen
- Die Interessen der Gegenseite ausdrücklich benennen: Wer sich in seinen Interessen geachtet sieht, kann großzügiger verhandeln

Buchtipps zum Thema

Serena Rust

Wenn die Giraffe mit dem Wolf tanzt – Vier Schritte zu einer einfühlsamen Kommunikation

Dieses leicht verständliche Buch vermittelt die grundlegenden Schritte zu einer erfolgreichen

Kommunikation, bei der alle gewinnen können und die Bedürfnisse aller Beteiligten gleich wert sind. So wird Kommunikation wieder von Einfühlung und Verständnis getragen, statt von Durchsetzen und Rechthaben. Die Methode basiert auf der Gewaltfreien Kommunikation von Marshall Rosenberg. KOHA-Verlag 2013, 9,95 Euro

Isabel Nitzsche

Praxisbuch Konfliktlösung

Konstruktiv und selbstbewusst im Umgang mit Kunden, Kollegen und Geschäftspartnern
Egal ob selbstständig tätig oder angestellt, das Führen von Konfliktgesprächen gehört im Business dazu. Isabel Nitzsche zeigt in diesem Ratgeber anhand zahlreicher Beispiele, wie man konstruktiv und selbstbewusst mit Kunden, Kollegen und Geschäftspartnern umgeht. Ausführlich erklärt die Autorin, wie Konfliktgespräche so vorbereitet und geführt werden können, dass sie nicht zu einer Eskalation führen. Denn: Wer souverän Konfliktgespräche führt, ist auch erfolgreich.

Linde International 2009,
14,90 Euro

Neue Gruppenstarts

Köln (Dr. Agnes Büchele) 24.09.2014

München (Isabel Nitzsche) 22.10.2014

Anmeldungen ab sofort möglich unter www.businesscoaching-netz.de und dort unter den jeweiligen Orten bzw. Terminen.

Offene Workshops

Karriere - die Laufbahn des Lebens entdecken

Leitung: Sabine Falk, BusinessCoach in Kassel und Christa Diebold
Berlin 24./25. Oktober 2014

Die Erfahrung zeigt, dass wir nicht alle Wege in unserem Inneren als Karriere anerkennen. Das schwächt uns in vielerlei Hinsicht. Der Workshop bietet Gelegenheit, die eigene Laufbahn wertschätzen zu lernen und bestehende Konfliktfelder zu befrieden. So entsteht eine solide Basis für die Schritte in eine erfolgreiche Zukunft.

Weitere Infos unter: www.sabinefalk.de

Lob und Kritik - positive Abgrenzung?

Leitung Sabine Falk, BusinessCoach in Kassel

Reutlingen 26. Juli .2014

Kiel 01. November.2014

Kassel 15. November 2014

Weitere Infos unter: www.sabinefalk.de

Coaching-Tage in Hardehausen

Leitung: Christine Scharlau, BusinessCoach in Hagen und Karin Brämisch-Meyer

Hardehausen bei Warburg, 10. - 12. November 2014

Sie kommen mit Ihrem Thema und nehmen Schwung auf, reflektieren, lassen sich anregen und finden Lösungen.

Weitere Infos unter: www.christine-scharlau.de

Besuchen Sie uns doch zwischendurch auf www.businesscoaching-netz.de – dort finden Sie alle aktuellen Gruppentermine sowie Neuigkeiten für die Presse. Außerdem können Sie die einzelnen Coaches in Ihrer Nähe kennen lernen.

Neu: Auf der Seite des BusinessCoaching-Netztes finden Sie unter dem Button ‚Presse‘ eine Liste der Publikationen der im Netzwerk aktiven Coachs.

P.S. Manche der Coachs finden Sie auch auf Xing und Facebook.

Impressum

Dieser Newsletter ist ein kostenfreier Service von www.businesscoaching-netz.de, einem Zusammenschluss professioneller Coachs, die an ihren jeweiligen Standorten Gruppencoachings für Frauen anbieten.

Redaktion:

Ursula Kraemer M.A., www.navigo-coaching.de

Christine Scharlau, www.christine-scharlau.de

(c) Ursula Kraemer M.A.

Schienerbergweg 11

88048 Friedrichshafen

verantwortlich im Sinne des Presserechts

zu erreichen unter uk@navigo-coaching.de

Den Newsletter abstellen oder Ihre Adresse ummelden können Sie auf der Startseite von www.businesscoaching-netz.de Alle Rechte vorbehalten. Jede Art des Abdrucks oder der Veröffentlichung nur mit ausdrücklicher Genehmigung.