Konflikte erfolgreich meistern!

Häufig werden Konflikte als unangenehme Störfaktoren im Alltag empfunden, obwohl sie oft nicht vermieden werden können und auch nicht werden sollen. Konflikte sind sogar manchmal sehr hilfreich und bilden eine notwendige Voraussetzung für die Persönlichkeitsentwicklung eines Menschen, da sie individuelle Unterschiede und Bedürfnisse der beteiligten Personen zu Tage fördern. Streit und zwischenmenschliche Probleme sollten daher weniger als Störungen, sondern als eine „Trainingsmöglichkeit“ des erfolgreichen Umgangs mit widersprüchlichen oder nicht angemessenen Erwartungen und Situationen betrachtet werden.

Der Erwerb von Konfliktfähigkeit ist das zentrale Thema beim Konfliktmanagement. Diese Schlüsselqualifikation benötigt man im Privat- und im Berufsleben. Man muss lernen, die eigenen Interessen angemessen zu vertreten, ohne die Interessen der Gegenseite abzuwerten. Das Ziel dabei ist es, Konflikte möglichst frühzeitig zu erkennen und zu lösen. So bleiben Streitpunkte auf einer sachlichen Ebene, werden aufgestaute Spannungen vermieden und das Selbstvertrauen aller Beteiligten sowie das Vertrauen untereinander gefördert bzw. zurück gewonnen. Dadurch wird negative Energie entzogen und das Wohlbefinden der beteiligten Personen wieder hergestellt.

Wie kann man Konflikte rechtzeitig erkennen?

Um einen Konflikt überhaupt als solchen zu erkennen, ist es unabdingbar, sowohl das eigene als auch das Verhalten der Personen aus dem Umfeld kritisch zu hinterfragen. Denn Konflikte im zwischenmenschlichen Bereich entstehen entweder durch widersprüchliche Interessen, Positionskämpfe oder Veränderungen im sozialen Umfeld. Sie führen auf Dauer zu Stress, Misstrauen und Kämpfen auf „Nebenkriegsschauplätzen“ (z.B. Mobbing), weil sie mit persönlichen Emotionen wie Wut, Trauer, Neid oder Aggression verbunden sind. Die Folge ist, dass ein sachlicher und vernünftiger Umgang untereinander nicht mehr möglich ist.

Wie lassen sich Konflikte lösen?

Um einen Konflikt erfolgreich lösen zu können, sollten zunächst gemeinsam mit allen Beteiligten die „Wurzeln“ des Konflikts ausfindig gemacht werden. Geeignete Fragestellungen hierfür sind:

Um welche sachlichen und emotionalen Aspekte dreht sich der Konflikt?

Was sind die widerstreitenden Interessen?

Welche Konsequenzen sind mit dem Konflikt verbunden?

Wie fühlen sich die betroffenen Personen dabei?

Konstruktive und auf Dauer erfolgreiche Lösungen können deshalb auch nur zwischen den Parteien selbst ausgehandelt werden. Von Dritten angeordnete Lösungsstrategien lassen die individuellen Aspekte des Konflikts zu oft unberücksichtigt und verlangen von den Beteiligten, ihre Verantwortung abzugeben und sich somit unterzuordnen.

Möglich ist es allerdings, eine neutrale und von allen Konfliktparteien akzeptierte Person einzuschalten (etwa einen professionellen Coach oder einen Konfliktmanager), die zwischen den Fronten vermittelt, indem sie die Interessen aller Personen ernst nimmt und aus der Distanz Gemeinsamkeiten, Unterschiede sowie Lösungsmöglichkeiten aufzeigt. Dies entspricht auch dem Ziel eines erfolgreichen Konfliktmanagements. Alle Konfliktparteien sollen das Gefühl haben, gewonnen zu haben (auch „Win-Win-Situation“ genannt) und erkennen, dass die Gegensätze zwischen den Beteiligten vielleicht gar nicht so groß sind wie ursprünglich angenommen.

Seien Sie mutig und stellen Sie Ihre Handlungskompetenz in Konfliktsituationen unter Beweis!

KARRIERECOACH MÜNCHEN

Walter Feichtner

- ist Inhaber von „Karrierecoach München“
- ist Coach und Berater zu allen Fragen rund um Karriere, Berufseinstieg, berufliche Neuorientierung oder berufliche und persönliche Weiterentwicklung
- durch die Spezialisierung auf die Unterstützung von Studenten und Auszubildenden kennt er die Anforderungen der Personalabteilungen und die Bedürfnisse des Arbeitsmarktes

www.karrierecoach-muenchen.de