



3 Mythen über Konfliktlösung – und: Was Sie stattdessen tun sollten

Die **Verantwortlichkeit für einen Konflikt** muss in einer Konfliktanalyse ebenso wie der Hergang des Konflikts untersucht werden. Stille Zeugen und Zeuginnen zeigen, dass es weitere Beteiligte gibt. Interessen und Bedürfnisse spielen die Hauptrolle bei Konfliktursachen. Je nachdem, ob stärker die Beziehungsebene oder Sachgründe hinter dem Konflikt stehen, lösen Sie diesen anders.

→ **Hören Sie erst einmal lange und nicht-wertend zu.** Wenn möglich, gibt es hierfür etablierte neutrale Dritte in Ihrer Organisation, aber auch als Führungskraft können Sie hier eine klärende Rolle spielen, wenn Sie sich unvoreingenommen ein Bild der Lage verschaffen.

Kompromisse sind ebenso schematische Lösungsversuche, die jedem Beteiligten erstmal ein Opfer abverlangen – auf einen Teil dessen zu verzichten, was man braucht.

→ **Wenn schon Bedürfnisse und Interessen analysiert wurden, bauen Sie hierauf auf.** Manchmal stehen sich einzelne Bausteine der Lösung nicht unvereinbar gegenüber, sondern sind gut ergänzbar. Beteiligen Sie die Konfliktakteure bei einer möglichst kreativen Lösungsfindung – das wird die Zufriedenheit immens steigern.

Ein Konflikt ist definiert durch als unvereinbar wahrgenommene Positionen gepaart mit einer starken Emotionalität. Daher kann mit Sachlichkeit oft nicht ansatzweise verstanden werden, worum es in dem Konflikt geht.

→ **Achten Sie auf Gleichbehandlung, Bedürfnisse und einem empathischen Umgang mit allen Beteiligten im Konflikt.** Der innere Knoten löst sich erst, wenn auch Machtfragen und Tabus auf den Tisch kommen – das geht, wenn überhaupt, nur in einem sicheren Raum.

Zögern Sie nicht, mit mir in Verbindung zu treten, wenn Sie Fragen haben, mehr wissen möchten oder Unterstützung brauchen!

Karoline.caesar@gmail.com

Herzliche Grüße

Karoline Caesar

Möchten Sie informiert werden, wenn der nächste Blog-Artikel erscheint?

Newsletter abonnieren



3 MYTHEN ÜBER KONFLIKTLÖSUNG

VERANTWORTUNG GLEICHMÄßIG VERTEILEN

$$2+2=4$$

Anzunehmen, dass immer jede Konfliktpartei zu gleichen Teilen verantwortlich für einen Konflikt sei, führt zu schematisierten Lösungen und Denken in Schuld-Kategorien - das verhindert die Suche nach den wirklichen tieferen Ursachen. Menschen und Gruppen sind definitiv nicht gleich stark, und die Frage nach dem Recht ist oft uneindeutig und Auslegungssache. Die individuelle Betrachtung und die eigene Entscheidung über den Konflikt sollte man sich außerdem nicht nehmen lassen.

KOMPROMISS FINDEN



Kompromissfähigkeit als beste Tugend und Kompromiss als Königsweg der Konfliktlösung zu sehen, führt zu Problemen: Zum einen überspringt man die Situationsanalyse und ersetzt sie durch einen formelhaften Ansatz - die "Lösung" ist dann aber oft nur eine Good-Will-Geste, da es keine Klärung gab - das ist oft nicht nachhaltig. Zum zweiten: Kompromiss heißt, dass keine Seite bekommt, was sie braucht, sondern jede auf etwas verzichtet - die Lösung ist oft unattraktiv. Konflikte werden durch die Erfüllung von Interessen und Bedürfnissen gelöst, hier sollte der Fokus liegen.

EIN SACHLICHES GESPRÄCH HILFT IMMER



Ein Gespräch löst manchmal gar nichts, denn es kommt am Ende auf das veränderte Handeln, die Glaubwürdigkeit und den Grad der Motivation beim Reparieren der Beziehung an. Ein Gespräch ist zwar weit besser als Tatsachen zu schaffen, es ist absolut nötig, aber es muss auch gut geführt werden. Z.B. das Setting muss Gleichbehandlung garantieren (gleiche Redezeit, Umgang mit Macht..). Das Gespräch muss relativ offen ablaufen, und erst (Selbst)erkenntnis und eine tatsächlich wiederhergestellte Verbindung bringen oft Verbesserung.