

Artikel Morgenthaler Consulting – Stellenanzeiger Südostschweiz 9. Juni 2012

## Konflikte bewältigen

**Konflikte gehören zum Leben, wie das Amen in die Kirche! Wir alle kennen Konflikte in unserem Leben, sie sind natürliche Bestandteile von Beziehungen – aber Konfliktfähigkeit ist lernbar.**

Von Eugen Staub und Stefanie Birrer\*

Seien es Konflikte am Arbeitsplatz, in einer Partnerschaft, in der Familie, mit Nachbarn oder mit sich selbst – Konflikte lauern überall und zeigen sich auf unterschiedlichste Art.

Tatsache ist, dass kaum ein Mensch ernsthaft Freude an Konflikten hat. Viel lieber verschliessen wir die Augen oder stecken den Kopf in den Sand. Wir hegen den Wunsch, harmonisch zu leben.

Konflikte sind oft wie Schwelbrände. Sie fangen kaum bemerkt an und entwickeln sich zu Grossbränden, die nur noch durch externe Unterstützung zu lösen sind. Wie Mani Matter es beispielhaft in seinem Lied „I han es Zündhölzli azündt“ formuliert hat.

Konflikte bringen Stress, verbrauchen Energie, rauben Zeit und nagen am Selbstbewusstsein. Ein langandauernder Konflikt ist zudem gesundheitsschädigend und für Betriebe unwirtschaftlich. Vielen Menschen gelingt es nicht, ihre Konflikte konstruktiv zu lösen. Wie jedoch kann ein positiver Umgang mit ihnen aussehen?

### 7 goldene Regeln zum Umgang mit Konflikten

1. 90 / 10 Regel: Verwenden Sie nur 10% ihrer Energie, sich über etwas zu ärgern und 90% für eine konstruktive Lösungsfindung z.B. indem Sie ein partnerschaftliches Konfliktgespräch führen.
2. Mut zu klaren Worten: Reibungspunkte gibt es immer wieder. Je früher, mutiger und klarer Sie diese ansprechen, desto besser.
3. Nach vorne schauen und Lösungen statt „Sündenböcke“ suchen.
4. C`est le ton qui fait la musique: Eine respektvolle Haltung lädt andere dazu ein, sich ebenso respektvoll auf eine gemeinsame Lösungssuche einzulassen.
5. Objektive Entscheidungskriterien beziehen: Jeder Streitfall sollte zur gemeinsamen Sache umfunktioniert werden, indem objektive Kriterien angewandt werden.
6. Den richtigen Zeitpunkt abwarten, um den Konflikt anzusprechen: Starke Emotionen zuerst abflauen lassen und ausreichend Zeit für das Gespräch einplanen (nicht zwischen Tür und Angel).
7. Grenzen erkennen: Wir können andere nicht verändern! – wir können nur an uns selbst arbeiten.

Konfliktfähigkeit ist lernbar: Wie beurteilen Sie ihre Einstellung zu Konflikten? Suchen Sie sich Vorbilder: Wen bewundern Sie für seinen Umgang mit Konflikten? Zusätzlich bieten Bücher, Seminare usw. viele wichtige Informationen.



## Fazit

Wichtig für eine erfolgreiche Konfliktlösung ist: Verschiessen Sie die Augen nicht. Je früher Konflikte angesprochen und geklärt werden, desto einfacher gelingt die Lösung.

Und worauf wir unsere Aufmerksamkeit richten, lenkt die Energie: Nähren Sie nicht weiter das Konfliktfeuer, verwenden Sie Ihre Energie für die Lösungssuche!

Ganz im Sinne von Steve de Shazer, der formuliert hat: *Problem talk creates problems; solution talk creates solutions.*

\* Eugen Staub, dipl. Coach ZiS; Stefanie Birrer, Psychologin MSc; Team-Mitglieder der Firma Morgenthaler Consulting GmbH in Grüşch. Die Firma bietet Coaching, Team- und Organisationsentwicklung sowie Trainings an.

Tel. 081 325 32 59, [www.morgenthaler-consulting.ch](http://www.morgenthaler-consulting.ch)

