

## Informationen zum Thema:

### "Konflikte vermeiden"

Ein Zusammenleben und –arbeiten ohne Konflikte ist nicht möglich. Ob Konflikte als störend und bedrohlich erlebt werden, hängt davon ab, wie sie ausgetragen werden. Konflikte können als Signal gesehen werden, dass Veränderungen anstehen. Sie sind eine Chance zur Verbesserung.

#### 1. Die Basis: Einander verstehen und verständlich machen

**Hilfreiche Grundhaltung: Ich bin o.k. Du bist o.k.**

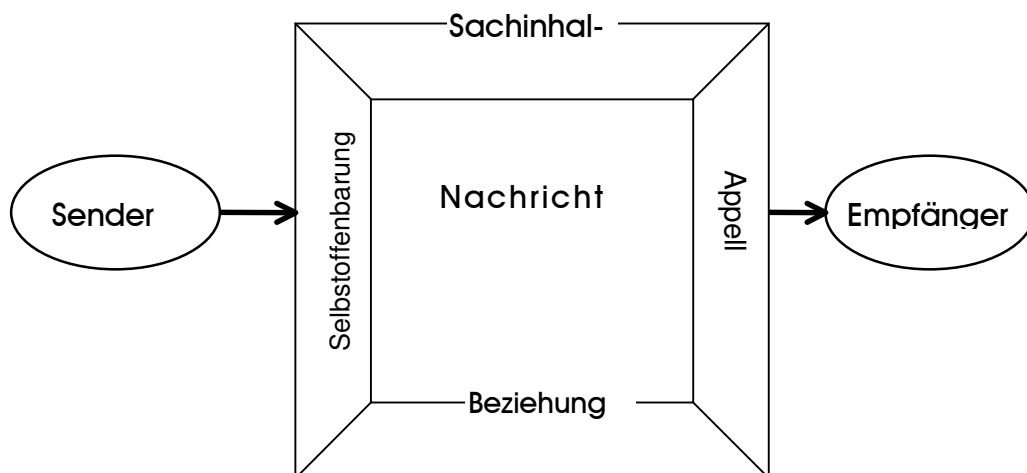
Wenn ich mich und den anderen in dieser Haltung betrachte, können Konflikte am besten gelöst werden.

#### **Genau Hinhören**

Der Kommunikationswissenschaftler Schulz von Thun hat schon vor 20 Jahren erkannt, dass jede Nachricht unterschiedlich verstanden werden kann, weil sie immer vier Inhaltsbereiche abdeckt.

Je nachdem, was der Sender transportieren oder der Hörer hören möchte, hat die Nachricht schwerpunktmäßig: sachliche, gefühlsmäßige, beziehungsbezogene oder die eigene Person erklärende Aspekte:

#### **Die 4 Seiten einer Nachricht nach Schulz von Thun, 1987**



Erstellung:	Prüfung/Freigabe:	Version:	Überprüfung:	Seite
KK Training Beratung Weiterbildung	Karla Kämmer	1.0/2007_04_21 /schr	./.	1 / 5
Informationen zum Thema: "Konflikte vermeiden", Maria-Ludwig-Stift, Dülmen				

Um das zu verdeutlichen, entwickelte er das Konzept der "Vierohrigkeit".

Je nachdem, welches Ohr die Oberhand hat, wird die Botschaft entsprechend verstanden.



Wichtig ist, im Gespräch miteinander immer wieder einmal nachzufragen, ob man die Botschaft "mit dem richtigen Ohr" gehört hat.

Erstellung:	Prüfung/Freigabe:	Version:	Überprüfung:	Seite
KK Training Beratung Weiterbildung	Karla Kämmer	1.0/2007_04_21 /schr	./.	2 / 5
Informationen zum Thema: "Konflikte vermeiden", Maria-Ludwig-Stift, Dülmen				

## 2. Konstruktive Konfliktlösung

Konflikte können dadurch entstehen, dass Personen Handlungen durchführen, durch die andere sich behindert, verärgert, blockiert, bedroht oder verletzt fühlen. Konflikte binden viel Energie und halten uns davon ab, Ziele geschlossen anzustreben, Aufgaben zu koordinieren und in Frieden zusammenzuarbeiten. Konstruktive Konfliktlösungen klären Situationen, lösen Spannungen und Blockaden und fördern eine Zusammenarbeit, die (wieder) Spaß macht.

### Konflikte lösen

Jeder Konflikt stellt ein Problem dar, das grundsätzlich lösbar ist. Eine gemeinsame Lösung bringt allen Vorteile.

### Hilfestellung bei Konflikten im Maria-Ludwig-Stift

- **Ärger kontrollieren**  
Der andere kann kritisiert werden, es ist ihm aber als Person Respekt und Achtung zuzusichern.  
Bleiben Sie auf der Sachebene.
- **Vertrauen herstellen**  
Offenbaren Sie sich selbst, zeigen Sie Ihre Gefühle.
- **Kommunizieren Sie offen, beachten Sie dabei:**
  - **Situation**  
Ist der Ort günstig?  
Steht genügend Zeit zur Verfügung?  
Will ich mir die Zeit nehmen?  
Soll eine dritte Partei hinzugezogen werden? (Dies ist dann zu empfehlen, wenn sich eine Seite hoffnungslos unterlegen fühlt, nicht weiß, wie sie den Konflikt anpacken soll, von sehr starken Gefühlen beherrscht wird wie Angst oder Wut.)
  - **Wahrnehmung**  
Keine diffusen Vermutungen äußern, sondern beobachtbare Ereignisse und nachprüfbarere Fakten in die Argumentation einbauen.
  - **Gefühle**  
Eigene Gefühle ansprechen.

Erstellung:	Prüfung/Freigabe:	Version:	Überprüfung:	Seite
KK Training Beratung Weiterbildung	Karla Kämmer	1.0/2007_04_21 /schr	./.	3 / 5
Informationen zum Thema: "Konflikte vermeiden", Maria-Ludwig-Stift, Dülmen				

- **Einstellungen**  
Vorteile eines kooperativen Konfliktaustrags besprechen, an den guten Umgangstil im Haus erinnern.
- **Problem**  
Ist das Problem verständlich und klar definiert?  
Werden sowohl die sachlichen als auch die persönlichen Aspekte des Problems berücksichtigt?  
Nehmen Sie sich Zeit, alle notwendigen Informationen zu sammeln und auszutauschen?  
Sind die Ziele verständlich?  
Sind Sie bereit, verschiedene Lösungsvorschläge zu bearbeiten?  
Sind Sie bereit, nach einer gemeinsamen Lösung zu suchen?  
Sind Sie bereit, die Entscheidung zu akzeptieren und zu tragen?
- **Persönlich verarbeiten**  
Der Konflikt ist bereinigt, wenn alle Betroffenen sagen können, dass sie mit der getroffenen Vereinbarung leben und arbeiten können und keinen Konflikt mehr empfinden.

### 3. Vier weiterführende Grundsätze aus den Diskussionen des Seminartages

#### **Menschen und Probleme getrennt voneinander behandeln.**

Leicht mischen sich persönliche Beziehungen der Konfliktpartner mit den anstehenden Problemen. Daher gilt:

- sich in die Lage des anderen versetzen,
- die Absichten des anderen nicht aus den eigenen Befürchtungen ableiten,
- die Schuld an den eigenen Problemen nicht dem anderen zuschieben,
- über die Vorstellungen beider Seiten zu sprechen,
- die Vorschläge auch auf die Werte des anderen abstimmen,
- die eigenen und fremden Gefühle erkennen,
- der Gegenseite zu gestatten, Dampf abzulassen,
- auf emotionale Ausbrüche nicht zu reagieren.

Für den Kommunikationsprozess gilt: aufmerksam zuhören, Rückmeldungen geben über das, was gesagt wurde, so zu sprechen, dass man verstanden wird, über sich selbst reden und nicht über die Gegenseite, mit einer bestimmten Absicht sprechen.

Erstellung:	Prüfung/Freigabe:	Version:	Überprüfung:	Seite
KK Training Beratung Weiterbildung	Karla Kämmer	1.0/2007_04_21 /schr	./.	4 / 5
Informationen zum Thema: "Konflikte vermeiden", Maria-Ludwig-Stift, Dülmen				

## **Auf Interessen konzentrieren und nicht auf Positionen**

Um vernünftige Ergebnisse zu erzielen, muss man Interessen in Einklang bringen. Denn jedes Problem wird durch Interessen bestimmt. Diese findet man heraus mit "Warum- und Warum-nicht-Fragen".

In Konflikten sollte man bestimmt, aber flexibel auftreten, nach vorne schauen, in der Sache 'hart', aber zu den Menschen 'sanft' sein.

## **Entscheidungsmöglichkeiten entwickeln zum beiderseitigen Vorteil**

Hierzu gibt es einige Rezepte: Für beide Seiten ist nach Vorteilen zu suchen, in denen die gemeinsamen Interessen herausgefunden und unterschiedliche Interessen verschmolzen werden. Wichtig ist, dass die Hauptanliegen klar sind. Drohungen helfen nicht, aber eine Erleichterung der Entscheidung für die Gegenseite fördert das Verständnis.

## **Wenn der andere nicht mitspielt – Einbinden und klären!**

Dann empfiehlt es sich, ihn zur Kritik und zu Ratschlägen gegenüber den eigenen Vorstellungen einzuladen.

Etwa mit: Korrigieren Sie mich, wenn etwas falsch ist.

Ich sehe, was Sie für uns getan haben.

Alles, was wir wollen, ist Fairness.

Kann ich Ihnen einige Fragen über die Fakten stellen?

Auf Grund welcher Kriterien haben Sie das gemacht?

Sagen Sie mir, ob ich Sie richtig verstehe.

Ich möchte Sie auf die Schwierigkeiten hinweisen, die für mich entstehen, wenn ich Ihre Lösung anwende.

Eine faire Lösung wäre möglicherweise...

gez. Karla Kämmer

21.04.2007

Erstellung:	Prüfung/Freigabe:	Version:	Überprüfung:	Seite
KK Training Beratung Weiterbildung	Karla Kämmer	1.0/2007_04_21 /schr	./.	5 / 5
Informationen zum Thema: "Konflikte vermeiden", Maria-Ludwig-Stift, Dülmen				