

Checkliste zur Konfliktfähigkeit

Worum geht es?

Unterschiede und Meinungsverschiedenheiten sollen nicht abgeschafft werden. Es geht darum, die Fähigkeit zu stärken, mit den Unterschieden konstruktiv umzugehen.

Die eigene Einstellung zu Konflikten

Die eigene Einstellung zu Konflikten ist zentral, sie beeinflusst nämlich

- **die Wahrnehmung:** erkenne oder verleugne und verdränge ich Konflikte?
- **die Gefühlslage:** reagiere ich auf Konflikte ängstlich oder mutig?
- **das Verhalten:** gehe ich Konflikte aktiv an oder weiche ich aus?

Ist meine Haltung in Konfliktsituationen konstruktiv?

- Ich kann Konflikte als zum Leben gehörend akzeptieren, wahrnehmen und thematisieren.
- Ich anerkenne die Konfliktparteien als gleichberechtigt und begegne dem Gegenüber mit Respekt. Ich kann es auch zugeben, wenn ich einen Fehler gemacht habe.
- Die Verschiedenheiten in den Meinungen und Interessen kann ich akzeptieren.
- Ich habe den Willen zur gemeinsamen Lösungsfindung, dazu gehört auch ein Interessenausgleich (einfach gesagt: ich muss auch nachgeben können)
- Ich kann die Sach- und die Beziehungsaspekte voneinander trennen und Lösungsmethoden aktiv nutzen.
- Wenn Lösungen von Konflikten nicht oder nur sehr beschränkt möglich sind, kann ich die damit verbundenen Spannungen aushalten. Ich strebe keine utopischen Lösungsversuche an.

Was kann ich bei Konflikten tun?

Konflikte beginnen nicht mit einer grossen Überraschung, sondern zeigen sich zu Beginn in Form von kleinen Reibungen und Spannungen. Schon beim Wahrnehmen der ersten Anzeichen empfiehlt es sich mit dem Gegenüber zu sprechen. Dazu gebe ich Rückmeldungen in zwei Schritten.

1. Schritt: Ansprechen mit ICH-Botschaften

- MICH hat in dieser Situation Folgendes beschäftigt.....
- ICH fühle mich in diesem Moment.....

Wichtig: Ich lasse mein Gegenüber wissen was mir Sorgen bereitet oder was mich bewegt. Ich-Botschaften beinhalten keine Forderungen. Nicht «DU machst mir Unbehagen» sondern «ICH habe mich unbehaglich gefühlt dabei».

Meine Botschaft ist eine echte Ich-Botschaft wenn sich mein Gegenüber durch meine Aussage

NICHT negativ bewertet und nicht zu einer Handlung aufgefordert fühlt, die gegen seine Einsicht steht.

2. Schritt: Konsens über die unerwünschte Zukunft

Ich spreche mögliche Wirkungen der Meinungsverschiedenheiten an und entkräfte Angstfantasien. Ich spreche nicht die Schuldfrage an und will die Schadenswirkung begrenzen. Drei Beispiele:

- Ich möchte auf keinen Fall, dass die guten Pflegeleistungen unserer Abteilung beeinträchtigt werden wegen den Meinungsverschiedenheiten zu den Präsenzzeiten.
- Es ist mir wichtig, dass wegen unseren Unstimmigkeiten in der Ferienplanung unsere produktive Zusammenarbeit nicht leidet.
- Es ist mir wichtig, dass unserer Auseinandersetzung zur Parkplatzregelung die gute Zusammenarbeit in der AVOR nicht beeinträchtigt.

Subjektivität statt Wahrheit

Konflikte werden immer subjektiv und von einer Seite her, also einseitig, wahrgenommen und interpretiert. Wenn es zwischen den Parteien zu einem Gespräch über kritische Vorfälle kommt, dann sollte ich mir meiner Subjektivität als der natürlichsten Sache der Welt bewusst sein. Entsprechend gestalte ich meine Schilderungen der Vorfälle.

- Aus meiner Sicht ist es so gewesen, dass.....
- So wie ich die Dinge wahrgenommen habe, geschah Folgendes...
- In meiner Erinnerung lief das Ganze so....
- Ich hatte den Eindruck, dass.....
- Mir stellte sich die Geschichte so dar.....

Ich steigere meine Konfliktfähigkeit

- Ich kann Konfliktphänomene in mir selber und in meiner Umgebung möglichst früh wahrnehmen
- Ich verstehe, welche Mechanismen zur Intensivierung und zur Verstrickung eines Konfliktes beitragen
- Ich kann vielfältige Methoden anwenden um meine Anliegen auszudrücken ohne die Situation wesentlich zu verschlimmern.
- Ich kenne Wege und Mittel und kann diese anwenden um zur Klärung von Standpunkten und Situationen beitragen zu können.
- Ich kann gut erkennen, wo die Grenzen meines Wissens und Könnens liegen und wo ich mich um Hilfe von aussen bemühen soll.

Verena Wüthrich, Infostelle Frau+Arbeit, Weinfelden
März 2017