

Konfliktseminar, im Mai 2017



Mit einem fröhlichen «Guten Morgen» wurden wir von Regina Gretener begrüsst. Den meisten ist sie wohl bekannt aus ihrer früheren Tätigkeit als HR Spezialistin bei Rockwell Automation. Seit 2015 ist sie selbständige Therapeutin/Coach mit eigener Praxis. Regina begleitet mit grosser Freude Menschen und unterstützt diese in ihrer physischen und psychischen Gesundheit. Daneben bietet sie für Firmen angepasste Schulungen, wie unser 2-tägiges Konfliktseminar, an. Überall geht es ihr dabei um «das Mensch sein».

Wir sind eine buntdurchmischte Gruppe aus den Bereichen Operations, Engineering Services und ICB Europe Engineering: Andreas Kilchenmann, Yves Döbeli, Agron Selmani, Aleksandar Zubovic, Franziska Prantl, David Altherr, Rahel von Arx, David Urech, Myriam Lüscher. Gespannt, neugierig und voller Erwartungen sehen wir den kommenden zwei Tagen zum Thema Kommunikation/Konflikte konstruktiv lösen entgegen.

Beginnen wir bei der Kommunikation – was verstehen wir eigentlich darunter?

Eine funktionierende Kommunikation ist Grundvoraussetzung für kameradschaftliche Zusammenarbeit von Menschen. Kommunikation kann via Notiz, Telefongespräch, Begrüssung eines Kollegen, Präsentation etc. geführt werden. Bereits hier kann es zu Konflikten kommen, wenn man nicht beachtet, dass die Botschaft klar und deutlich übermittelt wird. Der Empfänger der Nachricht kann womöglich etwas hineininterpretieren, obwohl der Sender in seinen Augen eine klare Formulierung gewählt hat.



Was verstehen wir nun unter Konflikten? Welche Arten von Konflikten/Situationen kennen wir? Wie entstehen sie?

Als Erstes fällt den meisten der soziale/emotionale Konflikt ein. Daneben gibt es jedoch noch etliche weitere Konfliktarten:

■ **Strukturkonflikt:** Es ist nicht klar wer welche Funktion hat, z.B. eine hierarchisch höhergestellte Person in einem Team zeigt sich dominant, obwohl alle Teammitglieder gleichgestellt sind.

■ **Sach- oder inhaltlicher Konflikt:** Meinungsunterschiede oder verschiedene Standpunkte bezüglich einer Aufgabe.

■ **Wertekonflikt:** Unterschiedliche Vorstellungen über Werte und Normen, z.B. Religion, ethische Werte.

■ **Beziehungskonflikt:** Neid, Eifersucht, Machtkampf, Antipathie, etc.

■ **Zielkonflikt:** Unklare Koordination/Absprache.

■ **Wegkonflikt:** Ziel zwar klar, der Weg dahin aber nicht.

■ **Beurteilungs- und Wahrnehmungskonflikt:** Mangelnde Informationen/ungleicher Kenntnisstand/verschiedene Einstellungen, etc.

■ **Interessenskonflikt:** Für eine Seite ist die Qualität wichtig, für die andere der Preis.

■ **Verteilungskonflikt:** z.B. ungerechte Arbeitsverteilung.

■ **Rollenkonflikt:** Unklare Rollenverteilung. Chef versucht z.B. auch «Freund» und «Arbeitskollege» zu sein.

■ **Emotionaler Konflikt:** Besonders destruktiv, Ursachen schwer bestimmbar, selten auf ein Problem beschränkt sondern generell auf eine Person/Gruppe.

Konflikte werden leider häufig als schädlicher Störfaktor betrachtet. Dabei sind sie durchaus normal, allgegenwärtig und können sogar produktiv sein.

Konfliktsymptome (nur einige davon)

■ Kommunikationsbeziehungen zwischen den Beteiligten verschlechtern sich.

■ Die zwischenmenschliche Kommunikation wird förmlicher.

■ Bei Problemlösungen sucht man nach dem Schuldigen statt nach Lösungen.

■ Die Parteien berufen sich verstärkt auf Regeln und Anweisungen, etc.

Der Verlauf von Konflikten kann in neun verschiedene Phasen eingeteilt werden. Die ersten drei Stufen können intern geregelt (Win-Win-Situation), Stufe vier bis sechs müssen von extern betreut werden (Win-Lose-Situation) und von Stufe sieben bis neun gilt das Schiedsverfahren/Vermittlung/Machteingriff (Lose-Lose-Situation). Es ist besser, es gar nicht so weit kommen zu lassen und frühzeitig und vernünftig miteinander zu kommunizieren.

Regina Gretener gab uns wertvolle Tipps für alle Themenbereiche und einige Beispiele durften wir auch gleich spielerisch umsetzen. In kleinen Teams wurden kurze «Konflikt»-Geschichten nachgespielt, zuerst etwas schüchtern, dann immer mutiger, lustiger und einfallreicher. Dazwischen wurden aber auch ernsthaftere Gespräche in kleinen, immer wechselnden Gruppen geführt und die Flipcharts und Wände gefüllt mit Ideen, Zeichnungen, Kommentaren und farbigen Post-its. Sämtliche Teilnehmer waren top interessiert, motiviert und engagiert.

Am Ende dieses Seminars konnten wir alle

■ die Dynamik von Konflikten besser verstehen.

■ eigene und fremde Konfliktmuster reflektieren.

■ das eigene Handlungsrepertoire im Umgang mit Konflikten erweitern.

...und (hoffentlich öfter) einen kühlen Kopf bewahren.

Herzlichen Dank Regina für die kompetente und interessante Leitung dieses Seminars.

Myriam Lüscher
Rahel von Arx



Von links nach rechts: Rahel von Arx, Agron Selmani, Yves Döbeli beim Rollenspiel