



Hurra, schon wieder ein Konflikt! – Tipps zur Konfliktregelung für Pflegekräfte im Krankenhaus

Reinhard Fukerider

Zusammenfassung

Auseinandersetzungen und Konflikte im beruflichen Kontext gibt es zuhauf – auch im System Krankenhaus.

Ungeklärte Konflikte können die Arbeitsatmosphäre vergiften, die Freude an der Arbeit und am Leben mindern, Arbeitsqualität und -leistung beeinträchtigen, hohen Krankenstand und Fluktuation der Mitarbeitenden verursachen, die eigene Gesundheit gefährden und den Unternehmenserfolg schmälern.

Im ersten Kapitel werden häufig auftretende Konflikte im System Krankenhaus benannt.

Das zweite Kapitel beinhaltet Erste-Hilfe-Tipps zur Regelung von in der Person selbst liegenden Konflikten sowie Konflikten zwischen Kolleg*innen, mit Vorgesetzten und im Team.

Effiziente Formate der Konfliktregelung, nämlich Konfliktcoaching und Mediation, werden im dritten Kapitel beschrieben.

Zehn goldene Regeln zur Eskalation von Konflikten sind im vierten Kapitel nachzulesen.

Zum Nachdenken anregende Zitate zur Förderung der Selbstmanagementfähigkeit in der Konfliktregelung schließen den Artikel ab.



1. Konflikte im System Krankenhaus – Ursachen

Konflikte können auf verschiedenen Ebenen des beruflichen Miteinanders entstehen. Ohne den Anspruch auf Vollständigkeit zu erheben, können folgende Aspekte ursächlich für Konflikte sein:

- Persönliche Faktoren:
 - Konflikte werden als ‚Katastrophe‘ und nicht als Lernchance gesehen.
 - Man trennt nicht zwischen seiner Person und seiner Rolle bzw. Funktion und fühlt sich ständig als Person angegriffen.
 - Man fühlt sich unersetzlich und überfordert damit sich und andere.
 - Eigene Wertvorstellungen passen nicht zu denen der Kolleg*innen.
 - Man versucht strukturelle Defizite (z.B. zu wenig Personal) durch übersteigerten persönlichen Einsatz auszugleichen.

- Allgemeine Kommunikation:
 - Man hört einander nicht richtig zu.
 - Man drückt sich unklar aus und das Gegenüber traut sich nicht nachzufragen.
 - Sach- und Beziehungsebene werden vermischt.
 - Missverständnisse werden nicht aufgeklärt.
 - Konflikte werden nicht angesprochen.
 - Ein unangemessener und unprofessioneller Umgangston erschwert das Gespräch.
 - Sprachliche Barrieren behindern eine flüssige und eindeutige Kommunikation.

- Kritik- und Konfliktkultur:
 - Es fehlt wertschätzendes Feedback.
 - Nur das Negative wird angesprochen und abgestraft.



- Oder das Gegenteil ist der Fall: Beobachtete Fehler werden verschwiegen (‚Soziales Schweigen‘), weil man Kolleg*innen nicht anschwärzen will.
- Kritik wird in verletzender Form gegeben.
- Kritik wird hinter dem Rücken der betroffenen Person geäußert.
- Teamkultur:
 - Es gibt wenig klare Absprachen und Verabredungen.
 - Ziele sind schwammig formuliert.
 - Spielregeln für ein gelingendes Miteinander fehlen.
 - Eigeninteressen stehen über Teaminteressen.
 - Interkulturelle Vorurteile und Unterschiede beeinflussen das WIR-Gefühl.
 - Interprofessionelle Vorurteile und Dünkel des jeweiligen Berufstandes beeinträchtigen die Zusammenarbeit.
 - Machtkämpfe eskalieren und werden nicht rechtzeitig eingedämmt.
- Führungskultur:
 - Die Führungsrolle wird nicht eingenommen.
 - Ein anordnender autoritärer Führungsstil zerstört die Motivation.
 - Bestimmte Mitarbeitende werden bevorzugt behandelt.
 - Konflikte werden unter den Teppich gekehrt.
 - Mitarbeitende werden bloßgestellt.
 - Ansätze von Mobbing werden nicht unterbunden.
 - Mitarbeitende fühlen sich bei Konflikten allein gelassen.
- Ebene der Werte



- Unterschiedliche Ansichten hinsichtlich medizinischer Behandlung und/oder Pflege zwischen den Berufsgruppen wecken teils heftige Emotionen.
- Leitbild/Führungsgrundsätze der Einrichtung passen nicht mit der gelebten beruflichen Realität und dem beruflichen Selbstverständnis zusammen.
- Ethische Konflikte im Spannungsfeld Menschlichkeit, Wirtschaftlichkeit und Pflegequalität werden nur unzureichend diskutiert.
- Ethische Konflikte am Lebensende der Patient*innen führen zu Spannungen.
- Strukturelle Ebene:
 - Personalmangel führt zu Überforderung.
 - Wirtschaftliche Ziele werden über sinnvolles und menschliches Handeln gestellt.
 - Eine starre Hierarchie, alleinige Deutungshoheit und Entscheidungsgewalt von Ärzt*innen (,Gött*innen in Weiß') verhindern Kommunikation auf Augenhöhe im gegenseitigen Respekt vor der Kompetenz der Pflege und anderer Berufsgruppen.
 - Die Ethikkommission hat nur eine Feigenblattfunktion und keine spürbare Wirkung im beruflichen Alltag.

Die Liste möglicher Konfliktursachen könnte sicher noch verlängert werden.

Die Konfliktregelung wird dadurch erschwert, dass sich die verschiedenen Ebenen zu einem Konfliktknoten verbinden, der entweder entwirrt, manchmal durchschlagen oder als nicht lösbar hingenommen werden muss.



2. Konfliktregelung – Erste-Hilfe-Tipps

Konflikte zu regeln, ist ein komplexes Thema, das manchmal nur mit Unterstützung von Externen bewältigt werden kann.

Was jede*r Einzelne selbst tun kann, um Konflikte zu regeln, wird beispielhaft für vier Konfliktebenen beschrieben:

- Konflikte in mir
- Konflikte zwischen Kolleg*innen
- Konflikte im Team
- Konflikte mit Vorgesetzten

Die Erste-Hilfe-Tipps sind Anregungen, Konflikte aktiv anzugehen und nicht unter den Teppich zu kehren

2.1. Konflikte in mir – die Kluft zwischen eigenem Anspruch und vorgefundener Arbeitswirklichkeit

Eine Pflegekraft klagt:

„Wegen des Personalmangels haben wir sowieso schon wenig Zeit für die Patientinnen und Patienten, und jetzt müssen wir immer mehr Zeit mit Dokumentationen und Akten verbringen. Ich verwalte mehr als ich pflege. Das entspricht nicht meinem Berufsbild und meinem Selbstverständnis. Ich weiß nicht, ob ich das auf Dauer aushalten kann!“

So oder so ähnlich geht es vielen Menschen an ihrem Arbeitsplatz:

Durch die sich schnell verändernden Rahmenbedingungen der Arbeit (Einsparungen an Geld- und Personal, mehr Kunden/Patienten/zu Betreuende in der gleichen Zeit mit weniger Personal, Dokumentationspflichten u.v.m.) wird das berufliche Selbstverständnis, die berufliche Identität und damit die Sinnhaftigkeit dessen, was man tut, in Frage gestellt.

Es gibt nur drei Möglichkeiten mit diesem Konflikt umzugehen:



- **Nicht weiter fragen und sich nicht damit auseinandersetzen, also Augen zu und durch!** Diese Strategie führt auf Dauer zu Dienst-nach-Vorschrift-Mentalität, innerer Kündigung und weiterer Entfremdung.
- **Kündigen und einen anderen Beruf ausüben!** Das muss man sich im wahrsten Sinne des Wortes leisten können. Häufig ist das ein Fluchtverhalten, das meist nur kurzfristig vom Druck befreit, weil die Rahmenbedingungen der Pflege im Gesundheitssystem auch bei einem anderen Arbeitgeber ähnlich sind.
- **Eigene Ideale und Ansprüche an die Arbeitsrealität und Rahmenbedingungen anpassen!** Das ist anstrengend, geht nicht von heute auf morgen, bringt aber auf Dauer die größte Arbeitszufriedenheit.

Erste-Hilfe-Tipps:

1. Finden Sie den gesunden goldenen Mittelweg zwischen Ihren Ansprüchen und der Arbeitswirklichkeit! In einem Bild ausgedrückt: Die starre Fichte bricht leichter im Sturm als die flexible Birke! D.h. allerdings nicht Anpassung um jeden Preis. Sie müssen sich schon auch noch selbst im Spiegel anschauen können!
2. Unterscheiden Sie Situationen und Verhaltensweisen, die Sie unmittelbar ändern können, von Situationen und Verhaltensweisen, die Sie nicht verändern können!
3. Fühlen Sie sich nicht verantwortlich für strukturelle Defizite, sondern übernehmen Sie Verantwortung für Ihr Reden und Ihr Handeln!

2.1. Konflikte zwischen Kolleg*innen – oder: Wehret den Anfängen!

Für Konflikte unter Kolleg*innen gibt es eine Fülle von Ursachen: Missverständnisse, Konkurrenz, Karrieredenken, Neid, Machtstreben, besserer Verdienst, interessantere Arbeit, Ansehen beim Chef, Begleichung alter Rechnungen u.v.m.



Zur Entstehung von kollegialen Konflikten tragen hauptsächlich zwei Dinge bei:

- die Missdeutung von Worten und körpersprachlichen Zeichen (Mimik, Gestik, Körperhaltung, Stimme) des Gegenübers sowie
- das zu späte Ansprechen der dadurch ausgelösten Veränderung in der Arbeitsbeziehung.

Als typisches Beispiel dafür kann folgende Äußerung einer Pflegekraft gelten:

„Seit Monaten herrscht zwischen mir und meinem Kollegen Funkstille. Wir grüßen uns kaum noch, reden nur noch das Allernötigste miteinander. Das Verhältnis zwischen uns ist ziemlich abgekühlt. Jetzt ist es schon vorgekommen, dass er mir Informationen vorenthalten hat. Ich weiß nicht, ob er das absichtlich gemacht hat. Das Vertrauen ist irgendwie weg. Ich habe schon versucht mit ihm zu reden, aber er lehnt das ab, und ich weiß eigentlich gar nicht so genau, warum er sich so verhält.“

Die Wahrnehmung, dass mich mein*e Kolleg*in morgens nicht mehr so freundlich grüßt, kann man für sich auf verschiedene Art und Weise deuten:

- Der mag mich nicht mehr!
- Der hat vielleicht Sorgen und ist momentan nur mit sich selbst beschäftigt!
- Der ist ein Morgenmuffel und braucht erst seine Anlaufzeit, dann spricht er schon wieder!
- ...

Je nach Deutung fühlt man sich verletzt, beleidigt, hilflos und ärgerlich.

Das Problem dabei ist: Solange man seine Deutung und die ausgelösten Gefühle für sich behält, besteht die Gefahr, dass man sich auf einen Holzweg begibt und einer Täuschung unterliegt.

Nur wenn man der*dem Kolleg*in seine Wahrnehmung, seine Deutung und die bei sich ausgelösten Gefühle mitteilt, kann man überprüfen, ob man richtig oder falsch liegt.



Voraussetzung dafür ist, dass man sich traut, den*die Kolleg*in anzusprechen und er*sie bereit ist, sich auf ein Gespräch einzulassen.

Wenn man den Konflikt nicht anspricht, blockiert man sich dadurch selbst, verschwendet Zeit, darüber nachzudenken, was der*die Kolleg*in gemeint haben könnte. Man schluckt seine Gefühle hinunter. Im Laufe der Zeit füllt sich das Fass der Gefühle (meist ist es Ärger) immer weiter, bis es nur noch den berühmten Tropfen braucht, der es zum Überlaufen bringt. Das ist kein hilfreiches Vorgehen.

Erste-Hilfe-Tipps:

1. Lernen Sie, Konflikte als Chance zum Lernen zu begreifen. Diese Einstellung hilft Ihnen, gelassener und mutiger Konflikte anzusprechen.
2. Sprechen Sie Gedanken und Gefühle, die Sie in der Beziehung zu Kolleg*innen blockieren, zeitnah an. Dann rauben sie Ihnen weder zuviel Energie noch den Nachtschlaf.
3. Sprechen Sie von sich (Ich-Aussagen!) und teilen Sie Ihren Kolleg*innen mit:
 - welches Verhalten Sie konkret beobachtet haben,
 - wie Sie dieses Verhalten deuten,
 - welche Gefühle das bei Ihnen auslöst.
4. Geben Sie Ihnen Auskunft und lassen sie sich auf das Gespräch ein, überlegen sie gemeinsam, wie sie künftig miteinander umgehen wollen.
5. Stoßen Sie auf Ablehnung, warten Sie ab und versuchen Sie es vielleicht noch mal bei anderer Gelegenheit.
6. Wenn auch das nichts fruchtet, überlegen Sie, wer zwischen Ihnen vermitteln könnte.



2.3. Konflikte mit Vorgesetzten – oder: Wie sage ich es meinem*meiner Chef*in?

Eine Pflegekraft hat ein Problem:

„Meine Chefin kritisiert in letzter Zeit ständig an mir herum. Das hätte ich anders machen sollen, dafür brauche ich zu lange usw. usw. Sie sagt mir das so zwischen Tür und Angel, lässt mich gar nicht zu Wort kommen. Sie hat kein gutes Wort mehr für mich übrig. Ich bin verunsichert. Ich würde gerne mal in Ruhe mit ihr reden, aber ich traue mich auch nicht so richtig, sie darauf anzusprechen.“

Konflikte von Mitarbeiter*innen mit Vorgesetzten haben noch mal eine andere Brisanz als Konflikte auf gleicher hierarchischer Ebene unter Kollegen:

Vorgesetzte haben anders als Kolleg*innen tatsächliche Sanktionsmacht, d.h. als Mitarbeiter*in muss ich darauf vertrauen können, durch das Ansprechen des Konflikts keine beruflichen Nachteile durch den Vorgesetzten befürchten zu müssen.

Die Sorge, dass das passieren könnte und/oder teilweise schlechte Vorerfahrungen mit anderen oder dem*der gleichen Vorgesetzten, lähmen vielfach den Mut, in die Konfliktklärung zu gehen.

Es ist jedoch nicht unmöglich und manche reflexionsbereite Vorgesetzte sind sogar im Nachhinein dankbar, in einem Gespräch eine Rückmeldung zu ihrem Verhalten zu bekommen, weil ihnen manches daran selbst nicht immer bewusst ist.

Wenn es in einer Einrichtung regelmäßige Mitarbeiter- bzw. Zielvereinbarungsgespräche gibt, haben Mitarbeiter*innen die Möglichkeit, der Führungskraft Feedback zu geben und so an der Verbesserung der Arbeitsbeziehung zu arbeiten. Gibt es diese Form der Führungs- und Feedbackkultur nicht oder duldet das Ansprechen des Konflikts keinen längeren zeitlichen Aufschub, dann sollten man ein Gespräch einfordern.

Erste-Hilfe-Tipps:

1. Berücksichtigen Sie die Erste-Hilfe-Tipps im Kapitel ‚Konflikte mit Kolleg*innen‘!



2. Bereiten Sie sich auf das Gespräch am besten mit einem Stichwortzettel vor! Sie stellen damit sicher, bestimmte Punkte nicht zu vergessen und in emotional aufgeheizten Situationen Ihren roten Faden zu behalten.
3. Lesen Sie, falls vorhanden, das Leitbild bzw. die Führungsrichtlinien Ihrer Einrichtung oder Firma durch, um sich ggf. darauf berufen zu können.
4. Informieren Sie sich über evtl. vorhandene Konfliktregelungsvereinbarungen, damit Sie wissen, welche Möglichkeiten Sie nutzen können, falls das Gespräch keinen Erfolg hat.
5. Machen Sie ggfs. von der Möglichkeit Gebrauch, eine Person Ihres Vertrauens (Betriebsrat, Mitarbeitervertretung) zu dem Gespräch mit hinzuzuziehen. Dieser Schritt sollte gut überlegt sein, weil er von Vorgesetzten schon als Konflikteskalation aufgefasst werden könnte. In sehr zugespitzten Situationen ist dieser Schritt allerdings dringend zu empfehlen.
6. Verzichten Sie während des Gesprächs auf Schuldzuweisungen oder Angriffe und sprechen Sie vielmehr von Ihren Interessen:
„Meine Interessen sind
 - *die Klärung des Sachverhalts*
 - *die Verbesserung der Arbeitsbeziehung*
 - *die (Wieder-) Herstellung von Arbeitszufriedenheit und Arbeitsfrieden*
 - *...“*
7. Fragen Sie auch nach den Interessen des*der Vorgesetzten. Wenn er*sie sich darauf einlässt, steigen die Chancen einer konstruktiven Konfliktregelung.

2.4. Konflikte im Team – oder: Wie können wir uns die Teamarbeit zur Hölle machen?

Die Ursachen und Auslöser für Konflikte in Teams und die sich entwickelnde Teamdynamik sind zu komplex, um sie hier in der gebotenen Kürze umfassen zu beschreiben.



Eine Erfahrung, die viele Teams teilen, ist, dass es manchmal auf der Sach- und Zielerreichungsebene nicht voran geht. Dies ist häufig ein Zeichen dafür, dass auf der Beziehungsebene im Team etwas im Argen liegt: Dabei können alte oder neue Verletzungen, Ängste vor Überforderung, Ausgrenzung oder vielleicht Entlassung, unterschiedliche Wertvorstellungen, das persönliche und berufliche Selbstverständnis, unklare Rollen- und Aufgabenzuteilung, Gefühle ungerechter Arbeitsverteilung oder Behandlung durch die Führungskraft, Liebesbeziehungen untereinander, Missachtung ungeschriebener Spielregeln etc. eine Rolle spielen.

Wenn die Arbeitsbeziehungen im Team nicht stimmen, verliert das Team seine Funktionen als kreativer Motor für Arbeitsprozesse, als Tankstelle für neue Motivation in schwierigen Arbeitssituationen und als Netz für Austausch untereinander und gegenseitige Unterstützung.

Vor der Einschaltung von externen Berater*innen zur Regelung der meist mehrdimensionalen Konfliktsituationen kann jede*r Einzelne im Team ihren*seinen Beitrag zur Konfliktregelung leisten.

Erste-Hilfe-Tipps:

1. Beachten Sie die Erste-Hilfe-Tipps in den Kapiteln 2.1 – 2.3.!
2. Wenn Sie Spannungen und Konflikte im Team spüren, fassen Sie sich den Mut, Ihre Wahrnehmung des Konflikts als Ihre subjektive Sicht der Dinge offen im Team anzusprechen. Verzichten Sie auf Vorwürfe oder Schuldzuweisungen. Normalerweise gibt es mindestens noch ein Teammitglied, das ähnlich denkt und fühlt wie Sie.
3. Machen Sie sich bewusst, dass Sie nicht allein den Konflikt lösen können. Alle Teammitglieder werden ihre eigene Sicht dazu haben und müssen ihren Teil zur Lösung beitragen.
4. Beachten Sie auch in diesem Fall, ob Sie sich auf Aussagen des Leitbildes, der Führungsrichtlinien oder Konfliktregelungsvereinbarungen stützen können.
5. Regen Sie externe Unterstützung zur Konfliktregelung an!



Teams und Teamleitungen sind nicht in jedem Fall in der Lage, die komplexen Ursachen, Motive und Prozesse selbst zu analysieren und zu steuern, weil sie selbst Teil des Geschehens sind. Externe Berater*innen können helfen, Teamkonflikte zu analysieren und konstruktiv zu regeln. Die Investition lohnt sich allemal, wenn man die durch unregelmäßige Konflikte entstehenden Kosten für Krankheitsausfälle, neue Bewerbungsgespräche, Einführung und Anleitung der ‚Neuen‘, die Zeit für nutzlose und nicht weiterführende Diskussionen oder auch Imageschäden in der Öffentlichkeit gegenrechnet.

3. Konfliktcoaching und Mediation – zwei professionelle Verfahren der Konfliktlösung

Konfliktregelung durch Externe kann die Methode der Wahl in angespannten Teamsituationen sein.

Konfliktcoaching und Mediation sind zwei bewährte Formate der Konfliktregelung.

3.1. Das Konfliktcoaching

Beim Konfliktcoaching hat es der*die Coach immer nur mit einer Konfliktpartei zu tun. Der*die Coach berät die Person, wie sie einen Konflikt im privaten oder beruflichen Kontext lösen kann.

Als Konfliktcoach betrachtet man den Konflikt zusammen mit dem*der Ratsuchenden aus mehreren Perspektiven. Man erarbeitet Lösungsmöglichkeiten und Handlungsoptionen für den*die Ratsuchende*n. Darüber hinaus können Konfliktgespräche im Rollenspiel trainiert werden.

Bei allem Bemühen um Objektivität kommen beim Konfliktcoaching nur die subjektive Wahrnehmung und Wahrheit einer Konfliktpartei sowie die Ideen und Deutungen des*der Coach*s aus der mehrperspektivischen Betrachtung zum Tragen. Die sub-



jektive Wahrnehmung und Wahrheit der abwesenden Konfliktpartei fehlen. Konfliktcoaching bleibt in dieser Hinsicht immer etwas einseitig gefärbt.

Ein*e Konfliktcoach berät auch Führungskräfte hinsichtlich der Konfliktprophylaxe, d.h. bei der Einführung von Frühwarnsystemen zur Konflikterkennung und Verfahren zur zeitnahen und nachhaltigen Lösung von Konflikten im Unternehmen.

Das Konfliktcoaching eines Konfliktpartners ist vielfach das Einstiegstor zu einer Mediation mit allen Konfliktbeteiligten.

3.2. Mediation

Mediation ist die effizienteste Form der Konfliktlösung im privaten, beruflichen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Bereich.

Mediation:

- schafft WIN-WIN-Lösungen, d.h. es gibt im Idealfall keine*n Verlierer*in, sondern nur Gewinner*innen
- schont Nerven und Gesundheit aller Beteiligten und erhöht damit die Lebensqualität
- kann helfen, sich in gegenseitigem Respekt und fair zu trennen
- reduziert in Unternehmen die Konfliktkosten, die durch Krankheit, Fluktuation, schlechtes Betriebsklima, Anwälte und Gerichte verursacht werden; in Mediation zu investieren heißt effektiv Geld sparen und das Betriebsklima zu verbessern

Mediation ist **keine** Rechtsberatung, sondern ein offener, alternativer Lösungsansatz der Konfliktregelung. Beim Scheitern des Verfahrens stehen den Parteien die üblichen Rechtsmittel zur Konfliktlösung weiterhin offen.



Damit eine Mediation gelingt, sind folgende Voraussetzungen notwendig:

- die freiwillige Teilnahme aller Konfliktparteien am Verfahren
- der Wunsch fair zu kommunizieren und eine für alle Beteiligten nutzenbringende Lösung zu finden
- Vertraulichkeit und Verschwiegenheit aller Beteiligten
- die Allparteilichkeit des*der Mediators*in: er*sie würdigt alle Beteiligten gleichermaßen, fällt keine Entscheidungen und nimmt keine Bewertungen vor; er*sie moderiert lediglich den Prozess
- die Möglichkeit für die Konfliktparteien, das Verfahren jederzeit beenden zu können; auch der*die Mediator*in kann das Verfahren abbrechen
- ein neutraler Ort für die Abwicklung der Mediation.

Nach dem meist telefonischen Erstkontakt durchläuft eine Mediation folgende sechs Phasen:

- Phase 1: Vorbereitung und Mediationsvertrag
Die Parteien treffen sich mit dem*der Mediator*in. Das Verfahren wird erläutert und ein Mediationsvertrag geschlossen.
- Phase 2: Themensammlung
Alle Themen, die behandelt werden sollen, werden auf Flipchart oder Moderationswänden gesammelt.
- Phase 3: Interessensklärung
Die hinter den Themen verborgenen Interessen und Bedürfnisse werden erhellert und ebenfalls für alle sichtbar notiert.



- Phase 4: Kreative Ideensuche
In einem Brainstorming oder über eine andere kreativitätsfördernde Methode werden Ideen zur Regelung des Konflikts gesucht und ebenfalls festgehalten.
- Phase 5: Auswahl und Bewertung von Lösungsvarianten
Alle gefundenen Lösungsvarianten werden gesichtet, bewertet und ggf. gewichtet.
- Phase 6: Schriftliche Vereinbarung und Umsetzung
Das gefundene Ergebnis wird festgehalten und es werden ggf. Vereinbarungen zur Umsetzung bzw. zur Überprüfung des Ergebnisses getroffen.

Konfliktcoaching oder Mediation haben sich als Formate der Konfliktregelung im privaten und beruflichen Kontext bewährt und etabliert.

4. Wie eskaliere ich erfolgreich jeden Konflikt? – Zehn goldene Regeln

Jeder Mensch weiß, was er tun muss, um andere Menschen zu verletzen, auf die Palme zu treiben und Konflikte anzuheizen.

Wie man Konflikte im privaten und beruflichen Kontext mit Sicherheit verschärfen kann, ist hier in zehn goldenen Regeln zusammengefasst:

- Stellen Sie Ihr Gegenüber bloß!
- Bringen Sie Gerüchte in Umlauf!
- Starten Sie unter die Gürtellinie gehende Angriffe!
- Machen Sie keinerlei Zugeständnisse!
- Vertrauen Sie auf die Wirkung von Schuldvorwürfen!
- Setzen Sie auf Drohungen und Sanktionen!
- Vermischen Sie Person und Sache miteinander!
- Suchen Sie sich Verbündete!
- Verbauen Sie Ihrem Gegenüber jeglichen Ausweg, sein Gesicht zu wahren!
- Lehnen Sie die Vermittlung durch Dritte rigoros ab!



Bei solchem Vorgehen hat man das Diplom in erfolgreicher Konflikteskalation sicher in der Tasche!

5. Zitate zum Nachdenken

Abschließend noch drei Zitate zum Nachdenken und zur Stärkung der Selbstmanagementkompetenz bei Konflikten:

*„Gott gebe mir die Gelassenheit,
Dinge hinzunehmen, die ich nicht ändern kann,
den Mut, Dinge zu ändern, die ich ändern kann,
und die Weisheit, das eine vom anderen zu unterscheiden.“*

Spruch der Anonymen Alkoholiker

„Ziel eines Konfliktes oder einer Auseinandersetzung soll nicht der Sieg, sondern der Fortschritt sein.“

Joseph Joubert (1754-1824, französischer Moralist und Essayist)¹

„Der Ursprung aller Konflikte zwischen mir und meinen Mitmenschen ist, dass ich nicht sage, was ich meine, und dass ich nicht tue, was ich sage.“

Martin Buber (1878-1965, jüd. Religionsforscher u. –philosoph)²

¹ Quelle: <https://1000-zitate.de/7516/>

² Quelle: <https://www.zitate.de/autor/Buber%2C+Martin>



Autor

Reinhard Fukerider

Dipl.-Theologe
Coach (DGfC), Psychodramaleiter (DFP)
Supervisor, Mediator, Moderator (MGM®/MOM®)
Berater für Ethik im Gesundheitswesen (Cekip)

www.fukerider.com



Vita

Reinhard Fukerider, Jg. 1958, studierte kath. Theologie in Regensburg und Freiburg i.Br.

Nach 16 Jahren als Leiter einer Telefonseelsorge arbeitet er seit 2002 freiberuflich als Coach (DGfC), Mediator, Moderator, Supervisor, Trainer und Berater für Ethik im Gesundheitswesen. Seine Themen sind die klassischen Softskills: Kommunikation, Konfliktregelung, Krisenbewältigung, Sozial- und Führungskompetenz, die Gestaltung von Veränderungsprozessen bei Einzelnen, Teams und Organisationen sowie das Thema Burnout-Prophylaxe.

Er ist Autor des 2012 erschienenen Fachbuches ‚Life-Cycle-Coaching - für Klarheit und Leichtigkeit im Leben‘. Darin beschreibt er seinen Coachingansatz und zahlreiche autodidaktische Übungen, um verschiedene Herausforderungen im Lebenszyklus meistern zu können.

Sein Lebensmotto, dass Ernsthaftigkeit gepaart mit Humor Leben und Arbeiten ungemein erleichtern können, spiegelt sich in seiner Vorliebe für paradoxe Fragen als Methode in der Beratung und als Stilmittel beim Schreiben wider.

Weitere Veröffentlichungen des Autors unter: www.fukerider.com/rfc

