



Konfliktklärung: Runter von der Palme.

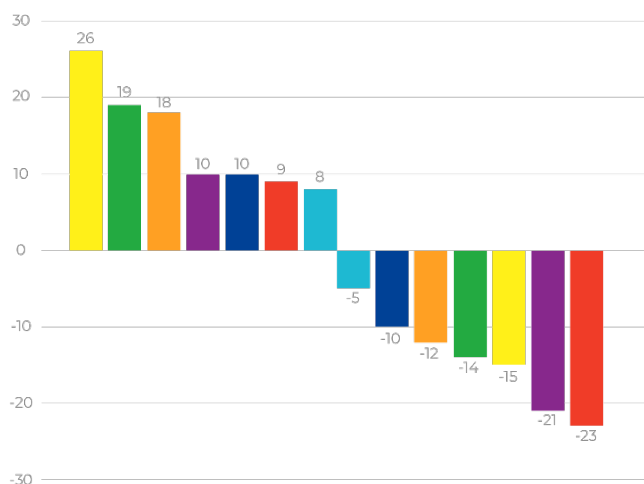
- Ein Leben ohne Konflikte wünschen sich viele und übersehen dabei die Chancen, die in Konflikten stecken. Konflikte machen Unterschiede deutlich und zeigen Klärungsbedarf in der Zusammenarbeit und im Zusammenleben auf. Warum meiden wir vielfach Konflikte und warum fällt es uns eher schwer, Konflikte zu lösen? Wesentlich ist uns vielfach nicht bewusst, dass wir in den meisten Situationen auf der Basis von Annahmen und Auffassungen handeln. Dahinter liegen unsere Werte, Bedürfnisse und Erfahrungen. Die „andere Seite“ im Konflikt sehen wir nicht oder verstehen sie nicht. Insofern fehlt uns der konkrete Ansatz, um den Konflikt lösen zu können.

Konflikte besser verstehen und lösen.

Profile Dynamics® ist ein diagnostisches Tool, mit dessen Hilfe Konflikte besser verstanden und so konkret wie konstruktiv gelöst werden können.

ProfileDynamics® hat sich auf Konflikte im beruflichen Kontext spezialisiert. Unabhängig von der Branche und dem Unternehmen gibt es typische Konfliktfelder im Arbeitsalltag, in denen es eigentlich um etwas anderes geht. Wenn die Mitarbeitenden in Konflikten ringen und kämpfen; wenn sie Beziehungen gefährden und die Emotionen eine zunehmende Bedeutung bekommen, geht es um mehr. Von außen wirkt die Heftigkeit der inneren und äußeren Reaktionen oft irritierend. Worum es tatsächlich in dem Konflikt geht, ist nicht sichtbar und häufig überraschend. Wir können die Reaktionen nur verstehen, wenn wir uns um ein tieferes Verständnis darüber bemühen, welche grundlegenden Bedürfnisse in dem Konflikt nicht beachtet wurden.

Hier setzt **ProfileDynamics®** mit der Werte- und Motivanalyse an: Sie gibt Auskunft darüber, welche Werte und Motive unser Handeln bewegen und was uns bei anderen auf die Palme bringt. In dem nachfolgenden Tool finden Sie eine Antwort darauf, was Sie auf die Palme bringt und wie Sie da wieder herunterkommen.



*Welche Werte prägen mein Konfliktverständnis?
Die Analyse spiegelt die persönlichen Werte in zwei Dimensionen: Zum einen erkennen Sie, was Energie und Motivation gibt (links); zum anderen zeigen die Werte im Widerstand (rechts), welches Verhalten bei Ihnen negative Emotionen, Frust und Widerstand hervorrufen kann.*

Das Ergebnis: Eine vielschichtige Darstellung der tiefer liegenden Werte und Motive, die häufig als Treiber in Konflikten identifiziert werden.

Gute Gründe, warum es sich lohnt Konflikte zu klären.

Viele Menschen gehen Konflikten lieber aus dem Weg, als sie aktiv zu klären. Aufgrund negativer Erfahrungen und dem mangelnden Wissen über Lösungsansätze vermeiden sie Konflikte. Es gibt also gute Gründe, warum sie den Konflikten aus dem Weg gehen:

- Konflikte kosten Zeit und Energie.
- Konflikte stören unser Harmoniebedürfnis.
- Konflikte lösen die Angst vor Eskalation und unberechenbaren Folgen aus.
- Konflikte können zum Verlust führen.
- Wir wissen nicht, wie wir den Konflikt klären können.

Allerdings verpassen wir so die Chancen für Erleichterungen und Verbesserungen in der Zusammenarbeit. Auch Führungskräfte handeln oft zu spät oder gar nicht, obwohl Konfliktklärung eine zentrale Führungsaufgabe ist. Schauen wir auf die guten Gründe, warum es sich lohnt, Konflikte zu klären:

- Konflikte verursachen Kosten und binden die Energie der Beteiligten.
- Konflikte verhindern Kooperation und Zusammenarbeit.
- Konflikte verschlechtern die Qualität und die Ergebnisse.
- Konflikte dämpfen die Motivation.
- Konflikte führen zu einer negativen Arbeitsatmosphäre.

Typische Konfliktfelder im Alltag

Insbesondere im beruflichen Kontext versuchen Beteiligte oft, Konflikte sachlich zu lösen. Es gibt jedoch keine rein sachlichen Konflikte, daher ist es wichtig, den Konflikt sowohl rational als auch emotional zu verstehen. Eine Annäherung an das rationale Verständnis erfolgt durch die Analyse des Konfliktfeldes. Die emotionale Ebene erfassen wir durch die Beachtung der Grundbedürfnisse.

Konfliktfelder	Grundbedürfnisse	Analyse
Rollen	Ordnung Struktur Akzeptanz Sicherheit	<ul style="list-style-type: none">• Wer ist beteiligt und wofür verantwortlich?• Sind Hierarchien im Konflikt beteiligt?• Wurden die Rollen formell oder informell übernommen?
Konfliktfelder	Grundbedürfnisse	Analyse
Aufgaben	Sinnhaftigkeit Kreativität Gestaltung Spaß Inspiration	<ul style="list-style-type: none">• Welche Aufgaben sollen von wem übernommen werden?• Was gehört genau zur Aufgabe, was nicht?• Was soll künftig stärker, was weniger stark getan werden?• Welche Aufgaben sollen künftig übernommen oder abgegeben werden?

Typische Konfliktfelder im Alltag

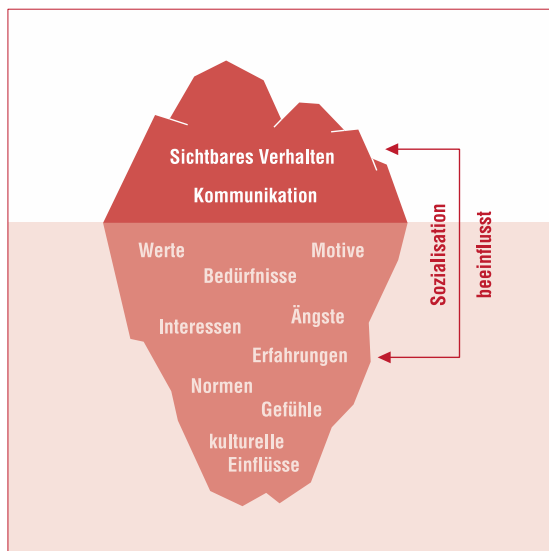
Konfliktfelder	Grundbedürfnisse	Analyse
Vorgehen/ Methoden	Ordnung Struktur	<ul style="list-style-type: none"> • Wie soll vorgegangen werden? • Mit welcher Genauigkeit soll geplant werden? • Wie soll dokumentiert werden? • Welche Vorgehensweise muss eingehalten werden?
Konfliktfelder	Grundbedürfnisse	Analyse
Ergebnisse/ Qualität	Sinnhaftigkeit Kreativität Leistung Tatkraft Wertschätzung	<ul style="list-style-type: none"> • Wie gut, wie detailliert, wie perfekt müssen die Ergebnisse sein? • Gibt es die Möglichkeit, die Zeit zu verlängern, bzw. zusätzliche Ressourcen zu nutzen, um bessere Ergebnisse zu erlangen?
Konfliktfelder	Grundbedürfnisse	Analyse
Belohnung/ Entlohnung	Selbstwert Akzeptanz Wertschätzung	<ul style="list-style-type: none"> • Wie gerechtfertigt sind Forderungen nach Gehaltserhöhungen, Bonuszahlungen und sonstigen Vergütungen? • Wie angemessen ist der Wunsch von Mitarbeitenden, sich zur Führungskraft entwickeln zu wollen?
Konfliktfelder	Grundbedürfnisse	Analyse
Kooperation/ Abstimmung	Kontakt Autonomie Empathie Geborgenheit Gemeinschaft Vertrauen Zugehörigkeit Unterstützung Verständnis	<ul style="list-style-type: none"> • Wieviel Selbstständigkeit, Verantwortung und Entscheidungsspielräume haben die Mitarbeitenden? • Wie sind die Vorstellungen über Kooperation und Abstimmungsnotwendigkeiten?
Konfliktfelder	Grundbedürfnisse	Analyse
Information/ Kontrolle	Sicherheit Ordnung	<ul style="list-style-type: none"> • Wer informiert wen, worüber, wann und in welcher Form? • Wie oft und in welcher Form findet Kontrolle statt?

Konflikte verstehen und lösen mit Profile Dynamics®.

Blicken wir auf die Konfliktfelder an der Oberfläche, geht es um konkrete berufliche Themen. Für die Konfliktparteien nachvollziehbar sind Rollen und Aufgaben, Vorgehen und Methoden, Ergebnisse und Qualität, Belohnung und Entlohnung, Kooperation und Abstimmung, Information und Kontrolle. Die Unterschiede zeigen sich jedoch in den unterschiedlichen Betrachtungen, Auffassungen und Bewertungen. Die Beteiligten haben Annahmen über die Akzeptanz von Rollen, die geeigneten Methoden, wie die Güte der Ergebnisse bestimmt wird, sowie über die Angemessenheit der Arbeitsleistung, den Bedarf an Abstimmung und Information sowie Kontrolle.

Mitarbeitende, die ein hohes Bedürfnis nach Struktur und Ordnung haben,

kommen schnell mit Kolleginnen und Kollegen in Konflikt, die dieses Bedürfnis so nicht teilen. Und umgekehrt verstehen die anderen nicht, wie wenig organisiert und damit für sie nicht berechenbar gearbeitet wird.



Das Eisberg Modell zeigt auf, was mit „Oberfläche“ angesprochen ist und was ein tieferes Verstehen von Konflikten ermöglicht. Wenn ich als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter im Konflikt meinen eigenen Eisberg unter der Wasseroberfläche kenne und jenen der Konfliktpartei

erfassen kann, weiß ich, was nicht zusammen passt. Wenn unsere Eisberge deshalb zusammenstoßen, wird das äußerlich oft in heftigen Reaktionen sichtbar. Genau da setzt die **Profile Dynamics®** Motivanalyse an und klärt die grundlegenden Werte und Bedürfnisse der Beteiligten. Da Werte sehr stabil sind, können Sie die einmal gewonnene Erkenntnis auch auf künftige Konflikte anwenden.

Tipp

Durch den Blick unter die eigene Oberfläche mit Hilfe der Werte- und Motivanalyse von **ProfileDynamics®** können Sie Konflikte differenzierter betrachten, sie emotional und rational erfassen, Abstand zu den eigenen Emotionen gewinnen und sich für ein nachhaltiges Vorgehen entscheiden. Verstehen heißt nicht, einverstanden zu sein. Verstehen heißt, bereit zu sein herauszufinden, worum es wirklich geht.

www.profiledynamics.de



Copyright:
Veröffentlicht Januar 2020 in der
Weiterbildung/ Arbeitshilfen| Runter von der Palme

Von Stefanie Schönbach-Fuleda

<https://www.schoenbachconsulting.de/>