

### **Gewaltfreie Kommunikation, Teil 3**

Ein Konflikt ist nicht gleichbedeutend mit einem Streit. Wenn Sie dies wissen und bedenken, können Sie Konflikte noch zu einem Zeitpunkt ansprechen, indem Sie achtsam und respektvoll miteinander umgehen können. Ziel ist es, ein deutliches Stoppzeichen vor dem Erreichen der persönlichen Grenze zu setzen. Es werden zwei Arten von Konflikten unterschieden. Erstens: *Heiße Konflikte*, diese werden emotional ausgetragen. Tritt dasselbe Problem erneut auf, so haben heiße Konflikte die Neigung zu eskalieren. Zweitens: *Kalte Konflikte*, hier ist das Thema präsent, ohne dass es präsentiert wird, oftmals herrscht eine wortlose Spannung. Im beruflichen Umfeld kann es zur „*inneren Kündigung*“ kommen. In der maximalen Eskalationsstufe gehen kalte Konflikte oft in heiße Konflikte über und können zur Vernichtung und zu Krieg führen. Somit ist eine Bedrohung, die nicht thematisiert wird, meist viel destruktiver als eine Gefahr, die offen zutage tritt und auch in Angriff genommen wird. Kalte Konflikte werden oft erst richtig wahrgenommen, wenn es bereits zu spät ist, man denke nur an die Finanzkrise. Der Preis dafür war für uns Steuerzahler immens.

Konfliktklärung ist daher das oberste Gebot. Konfliktklärung ist dabei wie Surfen, es surft sich deutlich leichter auf einer kleinen Welle. Deshalb sollten Sie nicht abwarten, bis die Welle so groß geworden ist, dass Sie sie nicht mehr alleine bewältigen können.

Auch wenn in Unternehmen oftmals Leitbilder entwickelt wurden, so herrscht doch oftmals eher eine explosive Scheinharmonie statt echter Harmonie. Hierfür gibt es mehrere Gründe: *Erstens*: Konflikte werden als Systemfehler angesehen oder gar als Angriff auf die eigene Machtposition. *Zweitens*: Fehler werden als moralisches Versagen gewertet, deshalb werden oftmals Fehler vertuscht. *Drittens*: sind Gefühle wie Angst, Resignation oder Hilflosigkeit real bei den Arbeitnehmern vorhanden, aber in Unternehmen ungern gesehen, manchmal sogar nicht erlaubt. So kommt es dann immer wieder zu „faulen“ Kompromissen, die bald wieder in Frage gestellt werden.

Für eine positive Streitkultur ist es unabdingbar, dass auf Augenhöhe miteinander gesprochen wird. Um zu einer für alle Parteien annehmbaren Lösung zu kommen ist eine Haltung des „Sowohl-als-auch“ notwendig, anstatt eines „Entweder-oder“-Denkens.

Erst seit einigen tausend Jahren haben wir Menschen die Kooperation zunehmend aus den Augen verloren und dafür mehr hierarchische Schranken gebildet. In sehr strengen Hierarchien werden nur die eigenen Bedürfnisse erfüllt, ohne auf die Bedürfnisse anderer Rücksicht zu nehmen. Deshalb ist der Begriff „*Macht*“ auch sehr negativ besetzt. Doch Macht kann auch bedeuten Einfluss auf den Verlauf des eigenen Lebens zu nehmen, sich dabei selbst zu verwirklichen und die Welt kreativ zu gestalten und so ein Stück schöner zu machen.

Falk Hinneberg ([www.hinneberg.info](http://www.hinneberg.info))

Fragen zum Thema? Schreiben Sie an: [willkommen@hinneberg.info](mailto:willkommen@hinneberg.info)