



Interkulturelle Konflikte

Streiten kann man *lernen*.

C8

Wie man interkulturelle Konflikte konstruktiv löst.

Irritationen und Missverständnisse gehören zum kommunikativen Alltag. Sie brauchen schnelle, sichere Klärung.

Konflikte in interkulturellen Situationen werden häufig als komplex und unlösbar erlebt, weil **unterschiedliche Wertesysteme und Sozialisierungsmodelle** aufeinandertreffen.

Oft ist die Lösung aber gar nicht so schwer, wenn man einander zuhört und Verständnis für unterschiedliche Sichtweisen und Wünsche aufbringt.

Jeder Konflikt ist *einzigartig!*

Nach Bennet gibt es fünf Modelle der Konfliktlösung:

- > **Vermeidung**
die Problemlösung erfolgt durch die **Leugnung des Konflikts**, eine scheinbare Harmonie wird aufrechterhalten, der Konflikt verleugnet oder verdrängt.

- > **Macht**
die Problemlösung erfolgt durch eine **übergeordnete Macht** wie Gericht, Mehrheit oder Autorität.

- > **Vermittlung**
eine dritte überparteiliche Person wird zur **Schlichtung** herangezogen.

- > **Gruppenkonsens**
eine Teilgruppe erarbeitet Lösungsansätze, stellt diese zur Entscheidung, diese wird dann von allen getragen.

- > **Direkte Diskussion**
die am Konflikt Beteiligten **sprechen offen miteinander** über ihre Wahrnehmungen, Positionen und Interessen. Die Begegnung erfolgt auf der Beziehungsebene.

Ein Beispiel aus der Arbeitswelt:

Der neue Auszubildende zieht sich in der Mittagspause immer zurück. Obwohl der Geselle ihn zum Mittagessen eingeladen hat, lehnt er ab.

Zwei mögliche Gründe: in seiner Kultur ist der Umgang mit Hierarchien prägend, er empfindet eine Einladung als unpassend. Oder er lehnt ab, weil er verschüchtert ist und glaubt, für ein gemeinsames Mittagessen zu schlecht Deutsch zu sprechen.

Fragen statt Mutmaßen.

Mit einer fragenden Herangehensweise nutzt man die Chance für einen konstruktiven und positiven Veränderungsprozess. Jeder Konflikt ist einzigartig und verlangt seine ganz spezifische Lösung. Jeder erfolgreich durchlebte Konflikt stärkt die einzelnen Mitarbeitenden, trägt zur positiven Teamentwicklung bei und verbessert die Unternehmenskultur.

Versuchen Sie, jeden Konflikt in eine **Win-win-Situation** zu verwandeln.

Aufgabe:

Mehrere muslimische Mitarbeitende fallen durch ungewöhnlich lange Toilettenzeiten auf. Erst spät erkennen die Kolleginnen und Kollegen, die sich über diese unkollegiale Bummelei ärgern, dass sie die Zeit zum Beten nutzen.

Wie würden Sie als Personalverantwortlicher diesen latenten Konflikt lösen?

Denkanstöße. Fragen. Überlegungen:

- > Welchen Umgang mit Konflikten gibt es bei uns im Unternehmen?
- > Welche Situationen bewerten wir als interkulturelle Konflikte?
- > Womit haben wir bisher bei der Lösung von Konflikten gute Erfahrungen gemacht?
- > Was sind die ungeschriebenen Regeln im Unternehmen?
- > Welche Werte vertrete ich als Führungskraft und wie werden Sie im Team gelebt?

Infoblock

Immer für Sie da!

Sie suchen Unterstützung und Informationen vor Ort? Wenden Sie sich direkt an das IQ Landesnetzwerk in Ihrem Bundesland. Gerne beraten und informieren Sie die IQ Teilprojekte zum Thema interkulturelle Kommunikation im Betrieb. >>

Weitere Informationen

1. Konflikte und Synergien in multikulturellen Teams.

Petra Köppel (2007)
Deutscher Universitäts-Verlag
ISBN 978-3-8350-5523-0

2. IQ Netzwerk Berlin:

www.berlin.netzwerk-iq.de

3. Interkulturelle Kommunikation und Zusammenarbeit.

Astrid Podsiadlowski (2004)
Vahlen-Verlag
ISBN 978-3-8006-3098-1

