

Gastkommentar

Kommunikation in Konflikten

Obwohl Forscher feststellen, dass die Welt noch nie so friedlich war wie heute, ist sie derzeit voller Konflikte: Trump gegen den Rest der Welt, jung gegen alt, digital versus analog, Bitcoin oder Bargeld, Greta gegen Oma und den «alten weisen Mann». Und dann das: «How dare you?» (Greta), «Oma ist ne Umweltsau» (WDR), «Ich bin der Auserwählte» (Trump), die Rhetorik des 21. Jahrhunderts ist nicht mehr diplomatisch, sondern teils sehr eigensinnig.

Viele dieser Konflikte sind nicht neu, aber mit der «Generation Alarm» brechen sie wieder auf. Zustände werden schlichtweg nicht mehr hingenommen, Konflikte eskalieren. Der Konfliktforscher Friedrich Glasl zeigt in seinem Stufenmodell der Eskalation drei Konfliktebenen auf: Win-Win, Win-Lose und Lose-Lose. Im Moment sieht es so aus, als wären «moralisch-ethische Skrupel» (Glasl) nicht mehr vorhanden, und die Zivilisation steuert auf Ebene 3 (Lose-Lose) direkt zu: «Begrenzte Vernichtungsschläge», «Zersplitterung» und als Höhepunkt «gemeinsam in den Abgrund». Eine vortreffliche Eskalationsbeschreibung von Glasl. So traurig, so wahr.

Dabei gibt es Möglichkeiten, auch in diesem Stadium noch, zu deeskalieren. Aufeinander zugehen, sachlich die besten Argumente austauschen, miteinander reden und um gemeinsame Lösungen ringen. Wie heisst es so schön: Solange noch geredet wird, wird nicht geschossen. Kommunikation bleibt die wichtigste Ressource in Konflikten.

Eine Möglichkeit der Konfliktbewältigung ist die Mediation. Man stelle sich vor: Trump und Greta in einem Vermittlungsgespräch; Oma und Enkelkind; Vertreter der Digitalisierung und Menschen, denen selbige Angst macht; Banken und Hacker. Es würde sich vermutlich bald herausstellen, dass vermeintliche Gegner häufig sehr ähnliche Inte-

«Viele dieser Konflikte sind nicht neu, aber mit der «Generation Alarm» brechen sie wieder auf.»

Jana Riedmüller,
Kommunikationsberaterin

ressenslagen haben oder mindestens für die jeweils andere Seite Verständnis aufbringen können. Bleibt die Frage, ob das von allen Konfliktparteien überhaupt gewollt ist. Solange das nicht der Fall ist, fetzen sie sich weiter auf Podien und in Talkshows.

Anders ist dies in der Wirtschaft. Unternehmen können sich Konflikte dieser Art auf Dauer gar nicht leisten. Bevor sie aufeinander «schiessen» oder ihre Anwälte bei Konflikten ins Rennen schicken, greifen sie inzwischen auch auf die Mediation als «Friedensinstrument» zurück. Sei dies bei innerbetrieblichen Konflikten, bei Konflikten zwischen Geschäftspartnern oder zwischen Inhabern: In einer Mediation kommen die Themen konkret auf den Tisch. Zudem erhalten beide Konfliktparteien ausreichend Raum, die hinter den Konflikten stehenden Interessen und Bedürfnisse zu klären und schlussendlich gemeinsam Lösungen für den Konflikt zu finden. Langwierige, auch bisweilen teure juristische Auseinandersetzungen

können so vermieden und Konflikte schneller und auch günstiger gelöst werden. Es gibt inzwischen auch Verträge mit Klauseln, die bei Konflikten zunächst auf die Mediation verweisen.

Noch ist die Wirtschaftsmediation eine verhältnismässig junge Disziplin. Aber sie gewinnt zunehmend an Bedeutung. Denn eine Verhandlung und ein richterlicher Spruch bedeuten nicht zwingend das Ende eines Konfliktes. Fakt ist, dass den meisten Konflikten sehr persönliche Interessen und Bedürfnisse der betroffenen Parteien zugrunde liegen und kein Richter diesen ausreichend Rechnung tragen kann. In einer Mediation erhalten diese Interessen Raum. Häufig ergeben sich daraus überraschende und vor allem klärende Momente für beide Parteien. Allein schon durch das grössere gegenseitige Verständnis können sich Konflikte rascher und vor allem nachhaltig lösen lassen.

Unternehmen liegen also vollkommen richtig, wenn sie bei Arbeits- oder Geschäftskonflikten zunächst eine Mediation in Erwägung ziehen. Die positiven Nebeneffekte sind neben gelösten Konflikten auch ein besseres Arbeitsklima und eine effizientere Zusammenarbeit.

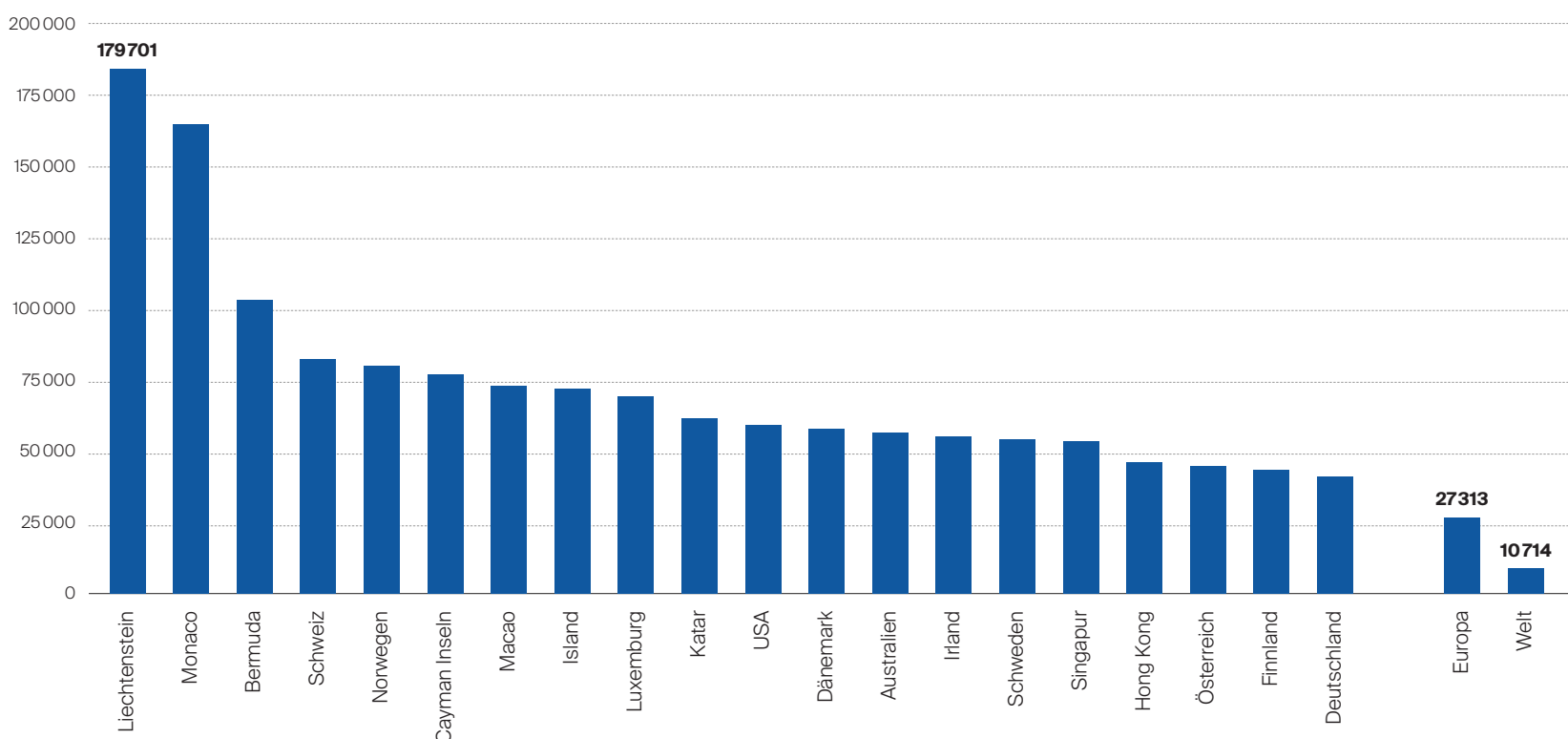
Man stelle sich dieses Verfahren nur auf der internationalen Konfliktbühne vor!



Jana Riedmüller
Kommunikationsberaterin

Liechtensteins Bruttonationaleinkommen pro Kopf ist Weltspitze

Bruttonationaleinkommen/Einwohner in US-Dollar (2017)



Quelle: Liechtenstein Institut, Grafik: Gioana Hasler

Liechtenstein ist weltweiter Spitzenreiter

Gemäss UNO-Daten verfügt Liechtenstein über die höchsten jährlichen Einkommen pro Kopf weltweit. Das Bruttonationaleinkommen (BNE) pro Kopf ist mit ungefähr 180 000 US-Dollar mehr als sechsmal so hoch wie der europäische und fast siebzehnmals so hoch wie der weltweite Durchschnitt.

Im Gegensatz zum Bruttoinlandsprodukt, bei dem die Arbeits- und Vermögenseinkommen gezählt werden, welche im Inland entstehen (Inlands-

prinzip), werden beim BNE die Einkommen der im Inland Wohnhaften erfasst (Inländerprinzip). Das BNE misst also die Arbeits- und Vermögenseinkommen (von privaten Haushalten, Unternehmen, Staat), welche in Liechtenstein verbleiben oder aus dem Ausland zufließen. Der Lohn einer Zupendlerin ist also beispielsweise nicht im BNE erfasst, dafür aber zum Beispiel Gewinne aus einer Auslandsinvestition, die einem in Liechtenstein Wohnhaften zukommen.



Daten und Text: Andreas Brunhart
Liechtenstein-Institut

Kommentar

Erschreckend gutgläubig

«Entwaffnend ehrlich» nannte das Schweizer Fernsehen Bundesrätin Viola Amherd. Diese hatte im Interview erklärt, dass sie zwar ein abhörsicheres Smartphone besitze, dieses aber noch nie benutzt habe. Stattdessen kommuniziere sie weiterhin über ihr iPhone – «ein ganz normales», wie sie betont. Ähnlich wie Amherd geht es vielen Politikern, Wirtschaftsführern und anderen Menschen in hohen Funktionen. Wie vergangenes Jahr beispielsweise bekannt wurde, kommunizieren die deutschsprachigen Ausenminister unter anderem in einer WhatsApp-Gruppe.

Das ist doch sehr erstaunlich. Nicht einmal die Mächtigen dieser Welt haben aus all den Skandalen gelernt – geschweige denn der grosse Rest. Snowden lässt grüssen: Wir wissen, dass alle unsere Daten ausgewertet werden. Wir wissen, wie einfach sich unsere Geräte und Apps hacken lassen. Und wir wissen, wie hungrig Geheimdienste grosser Länder nach Informationen sind. Und trotzdem ist es offenbar selbst jenen Menschen zu mühsam, ihre Daten zu schützen, welche dies eigentlich von Amtes oder Berufes wegen zu tun hätten.

Hier liegt die Diskrepanz zwischen der analogen und der digitalen Welt. Während wir in der analogen Welt Aktenordner hinter Tresorschränken verschliessen oder Konferenzräume schallsicher abschirmen, damit ja nichts abgehört werden kann, ist der Grossteil von uns digital viel naiver unterwegs. Von Personaldaten über Verträge oder Protokolle: Es gibt fast nichts mehr, was nicht auf dem Smartphone von Führungskräften gefunden werden kann. Dazu kommt, dass Handys auch ohne grosses technisches Geschick so manipuliert werden können, dass sie zum Aufnahmegerät werden. Dann bleibt selbst Gesagtes nicht mehr geheim.

Trotzdem: Haben Sie eine Anti-Viren-Software auf dem Smartphone? Verzichteten Sie darauf – gerade im Ausland – sich in ein unbekanntes WLAN-Netz einzuwählen? Sind alle Ihre installierten Apps vertrauenswürdig (zumindest so vertrauenswürdig, wie es halt geht)? Wer nicht mal solche Basistipps berücksichtigt, ist leichtes Spiel für Betrüger, Hacker und Spione.

Es wird höchste Zeit, umzudenken. Oft ist die eigene Bequemlichkeit der einzige Grund, weshalb man sich nicht mit dem Thema beschäftigt. Oder Naivität. Beides ist brandgefährlich.



Stephan Agnolazza-Hoop