

Konflikte im digitalen Raum vermeiden

Lebensberatung weiß, wie es geht! Jetzt auch auf Facebook und Instagram

Die Nutzung der modernen Kommunikationsmittel hat viele Vorteile, keine Frage. So können Informationen rasch ausgetauscht und Termine schnell abgesprochen werden. Hingegen kann die E-Mail-Kommunikation sowie die Nutzung digitaler Medien insgesamt in Konfliktsituationen eine Eskalation beschleunigen. Bei bereits eskalierten Konflikten begrenzen sich die Konfliktparteien oftmals auf die schriftliche Kommunikation. So nach dem Motto: „Reden bringt nix“ und „So bleibt man zumindest auf der Sachebene!“ Jedoch wird dadurch der Interpretationsspielraum größer, da weder Stimme noch Körpersprache für das Gegenüber wahrnehmbar sind.

Zehn Tipps für konstruktive Mails

In Stresssituationen, dazu gehören auch Konflikte, wird der Homo sapiens – der „weise Mensch“ – zum homo sapiens. Die Hormone Adrenalin und Cortisol werden bei Stress ausgeschüttet. Durch digitale Kommunikation fehlen oft die sogenannten Cool-down-Phasen, um den Stresspegel wieder zu senken. So passiert es häufig, dass die Eskalation rasch erfolgt und sofort Nachrichten im Affekt übermittelt werden. Die oftmals emotionale Antwort folgt auf den Fuß. Eine Abwärtsspirale beginnt. Außerdem wird bei E-Mails auch der TeilnehmerInnenkreis ausgedehnt. Denn die grundsätzlich praktischen Fea-



Foto: privat

**Mag. Andreas Urich, Lehrcoach,
Psychologischer Berater
Vöcklabruck, 0650/6733153
www.urich-coaching.com**

tures „Cc“ (Carbon copy also Kopie) und „Bcc“ (Blind carbon copy also unsichtbare Kopie) können zusätzliche Dynamik ins Konfliktgeschehen bringen.

Hier nun zehn Tipps, um Konflikten im digitalen Raum konstruktiv zu begegnen, entwickelt von den Psychologen Arist von Schlippe und Christina Then-Bergh:

1. Bei E-Mails vor der inhaltlichen Antwort zuerst ein „Danke“ für die Nachricht übermitteln, ohne es durch „aber“ zu relativieren.
2. Zunächst das Konstruktive aufgreifen, gute Momente schaffen, Wertschätzung aussprechen, Engage-

ment würdigen, Sarkasmus vermeiden

3. Persönlich adressieren und „Cc“ reduzieren
4. Persönliche Ansprache und eigene Gefühle deutlich machen, Unterschiede ohne Wertung (richtig/falsch) benennen, gewaltfrei kommunizieren
5. Eigenes Bedauern ausdrücken, Missverständnisse ansprechen
6. Das Zauberwort „teilweise“ passt fast immer und man gibt dem Gegenüber in Teilen recht.
7. Fragen statt Diagnosen stellen, eigene Irrtümer vorwegnehmen
8. Vermeiden Sie metaphorisches Lautwerden und Ironie!
9. Positive Beziehungssignale senden, Interesse an einer Zusammenarbeit ausdrücken, authentische Komplimente machen
10. Sich Zeit lassen, eigene Emotionen regulieren

Apropos: Die Berufsgruppe der OÖ Lebens- und SozialberaterInnen ist künftig mehr im digitalen Raum vertreten. Besuchen Sie uns doch einfach mal auf Facebook und Instagram.



lebensberater.at

