

Forum 5: Dialog retten mit System: 64 Hebel & Reflexionsimpulse sowie KI-Ansatzpunkte

Von Dr. Karsten Engler, Dipl.Kfm., zertif. Wirtschaftsmediator, Systemischer Coach, Gütestelle (Hessen), (www.cmq-consult.de)

und Daniel Veith, Dipl.Ing., M.Eng.

1. Block (Vermitteln der Basics):

Dr. Engler vermittelte im 1. Block u.a. die Grundlagen des sog. TACTIC-Prinzips (Kompass des konstruktiven Dialogs).

Vorausgeschickt kategorisiert dieser Ansatz die möglichen Kommunikationsstrategien, die insbes. auf Führungsebene praktiziert werden, in die sog. „Turmstrategie“ (Kommunikation im Schutz der Zurückgezogenheit und daraus agieren) und „Feldstrategie“ (im offenen Feld in Interaktion treten).

Ziel-Entwicklungsrichtung soll dabei der Übergang von der Turm- in die Feldstrategie sein.

Ein konstruktiver Umgang mit Unterschiedlichkeit der Kommunikationspartner erfordert den Ausbau von Handlungsstrategien für die Gesprächs-Gestaltung.

Dabei lässt sich die bestehende Organisationsstruktur in Unternehmen in drei Kulturtypen einordnen:

- Verdrängungskultur („Wir haben keine Konflikte“; Gestörte Interaktion wird ignoriert oder mit Gegendruck beantwortet)
- Eskalationskultur (Viele gestörte Interaktionen werden ignoriert; bei stärkerer Störung eskaliert und ggfls. die Zusammenarbeit strukturell verändert)
- **Interaktionskultur (Konflikte werden reflektiert; unterschiedliche eigene Verhaltensweisen werden getestet, das Gespräch mit der anderen Seite gesucht).**

Die Interaktions-Kultur soll idealerweise in 4 Schritten erfolgen:

- I. Neutrale Bestandsaufnahme machen
- II. Eigenes Handeln ändern
- III. Einseitig Kontext gestalten
- IV. Gemeinsam Interaktion neu aufsetzen.

Zur Umsetzung der Interaktionskultur kann die o.g. TACTIC-Methode zum Einsatz kommen:

Das TACTIC-Prinzip®

Kompass für den konstruktiven Dialog

T – Take stock

A – Adjust own
behaviour

CT – Calibrate terrain

I – Integrate counterparty

C – Change context



Dabei steht „T“ für die Bestandsaufnahme (I),

„A“ für die Änderungsmöglichkeiten des eigenen Handelns (II),

„CT“ für die einseitige Gestaltung des Kontexts (III) und

„I“ für das neue Aufsetzen der Interaktion (IV),

die in „C“ = Änderung der Zusammenarbeit etc. münden kann.

Es haben sich 16 Kernhebel mit dahinterliegenden Ansatzpunkten gebildet, die jeweils den unterschiedlichen Feldern der TACTIC zugeordnet werden können.

So kann man unter „T“ (I: Neutrale Bestandsaufnahme)

- die Person selber - unabhängig vom Verhalten – als möglichen (unbewussten) Auslöser von Störgefühl betrachten oder
- nüchtern betrachten was ist: Verhalten des anderen z.B. aus der Kameraperspektive erfassen, qualifizieren und auf Muster prüfen oder
- relevante Umfeldfaktoren oder andere Person und dessen Kernmechanismen besser verstehen etc.

Unter „A“ (II: eigenes Handeln ändern) kann man

- Handeln von Impuls auf strategisches Agieren umstellen,
- Prüfung der eigenen Haltung in Hinblick auf Lösungsfindung und flexibles Agieren, z.B. in Hinblick auf eigene Werte oder Neugier etc.

Unter „CT“ (III: Einseitig Kontext gestalten) kann man

- das Team als Ressource nutzen, z.B. zur Prüfung der eigenen Wahrnehmung oder für die Definition von Teamregeln,
- ausgelöst durch die Interaktionsstörung bewusstes Vorleben des Zielverhaltens als „Vorleistung“.

- Aus welchem Grund könnte dies Erfolg versprechen?

Hier fand ein reger Austausch und erster Versuch statt, das gerade Gehörte anzuwenden und Vor- und Nachteile anzusprechen.

3. Block: KI-Gedanken

Daniel Veith stellte uns sodann seine Gedanken zum Einsatz von KI bei der TACTIC-Systematik vor.

Zunächst fasste er zusammen, woraus KI überhaupt Daten erhält (z.B. Internet, elektronische Patientenakten, Daten aus Automobilnutzung etc.) und welche Möglichkeiten KI hat, diese gesammelten Daten auszuwerten und bestimmte von uns formulierte Anliegen zu beantworten (z.B. Darstellung erfragter Muster oder Anomalien, Darstellung unbekannter Muster oder Anomalien, Darstellung potenzieller Optimierungen).

Mangels Intuition (bisher allein dem Menschen vorbehalten) sind dem Einsatz von KI in Konflikten aufgrund der Verhaltensweise von Menschen Grenzen gesetzt. Deshalb ist ein unterschiedlich starker Einsatz von KI über die vier Feldstrategie-Segmente sinnvoll. Während in den Feldern I, II und IV die Eignung nur mittel ist, weil es in diesen Feldern zu einem großen Anteil um Überzeugungen, Fähigkeiten und Identität der Personen geht, kann in Feld III eine höhere Einsatzmöglichkeit festgestellt werden, da dort überwiegend Verhalten und Kontext im Fokus stehen.

Als Erkenntnis bleibt festzuhalten:

- **KI erkennt Muster und der Mensch die Bedeutung**
- **Daten liefern Fakten, gleichzeitig schaffen Intuition und Empathie eine Verbindung**
- **KI und eigene Authentizität kann Raum für besseren Dialog und gemeinsame Entwicklung schaffen.**

Insgesamt ein spannender und aufgrund der vielen neuen Informationen auch herausfordernder Workshop.

Berichterstatteerin: Dagmar Poltze (Richterin am Amtsgericht Göttingen, Leiterin der Güterichterabteilung und Supervisorin)

