

Konflikte sind Chancen – nur wenn Sie Ihre Probleme mitteilen, kann sich was verbessern

Mit übertriebener Harmonie verhindern Sie im Beruf Ihre persönliche Weiterentwicklung und sachliche Innovationen. Um den Arbeitsfrieden nicht zu gefährden, werden oft in der Sache „faule Kompromisse“ eingegangen. Teilen Sie Ihre Meinung mit. Entscheiden Sie, auch wenn andere nicht immer einverstanden sind. Verteidigen Sie Ihre Überzeugungen und Bedürfnisse, auch wenn Chefs und Kollegen etwas anderes wollen. Kontroverse Meinungen und eine faire sachliche Auseinandersetzung bringen sachliche Themen weiter. Der Umgang mit Konflikten lässt sich lernen. In diesem Newsletter erfahren Sie, wie Sie Kritik und Auseinandersetzungen konstruktiv führen.

Gelungene und chancenreiche Konfliktklärungsgespräche wünscht Ihnen

Ihr



Alois Summerer

Bereiten Sie sich gut vor

Nehmen Sie sich Zeit zur Vorbereitung. Was genau stört Sie am anderen? Pauschale Vorwürfe „heizen“ das Gespräch unnötig an. Was ist Ihr Anteil am Konflikt und was sollte die andere Person ändern? Was ist Ihr Gesprächsziel? Mit welcher Meinung sind Sie nicht einverstanden? Was sind Ihre Interessen, Bedürfnisse oder Ansichten? Wie können Sie diese begründen? Welche Einwände könnte die andere Person vorbringen und was antworten Sie dann? Vereinbaren Sie einen Gesprächstermin und teilen Sie dem Konfliktpartner das Thema und das Ziel des Gespräches mit, damit er sich auch vorbereiten kann. Damit sind Sie fair.

Starten Sie positiv

Beginnen Sie das Gespräch mit etwas Positivem. Was hat der andere in der letzten Zeit gut gemacht. Zeigen Sie Ihrem Konfliktpartner, dass Sie ihn differenziert wahrnehmen und auch seine angenehmen oder kompetenten Verhaltensweisen schätzen. Damit kann dieser evtl. die Kritik besser annehmen oder Ihnen fällt es dann leichter, das Problem zu benennen.

Konfrontieren Sie konstruktiv

Nutzen Sie bei der Konfrontation die 3-W-Methode. **Wahrnehmung:** Teilen Sie mit dem Wort „Ich“ Ihre konkrete Wahrnehmung mit. Vermeiden Sie „Du“ oder „Sie-Botschaften“. Was genau stört Sie oder welche Meinung können Sie nicht teilen?

Gestern im Teammeeting habe ich in der Diskussion von Dir den Satz gehört: „Du hast doch keine Ahnung vom Kunden Müller und willst jetzt Lösungsvorschläge einbringen, wie wir seine Beschwerde beantworten sollen.“

Wirkung: Welche Auswirkungen hat das Fehlverhalten des Kollegen auf Sie, auf das Team, auf die Sachdiskussion, auf die weitere Zusammenarbeit.

Ich habe mich sehr geärgert über Dich, als dieser Satz fiel. Ich fühlte mich von Dir in meiner Kundenkompetenz abgewertet und vor den Kollegen lächerlich gemacht. Ich wollte dies gleich ansprechen und habe mich dann entschieden, dies im 4-Augengepräch zu klären, damit es nicht völlig eskaliert.

Wunsch/Erwartung: Welchen Wunsch haben Sie an den Konfliktpartner? Wie kann er sein Fehlverhalten wieder gut machen?

Ich erwarte mir von Dir eine Entschuldigung in der nächsten Teamsitzung. Ich will mit Respekt von Dir behandelt werden. Auch wenn Herr Müller Dein Kunde ist, will ich, dass Du Dir meine Meinung dazu anhörst und mich dabei nicht abwertest. Ich werde weiterhin meine Ideen und Meinungen einbringen, auch wenn es nicht mein Kunde ist. Du kannst ja dann entscheiden, ob Du mit meinen Ideen was anfangen kannst.

Seien Sie interessiert an der Problemsicht des Konfliktpartners

Es ist häufig so, dass die andere Person die Situation anders wahrgenommen hat, als Sie? Gestehen Sie dies dem Konfliktpartner zu. So wie Sie sich Ihre Empfindungen und Wünsche zugestehen und nicht weg reden lassen. Es gibt in dieser emotionalen Situation keine objektive Wahrheit, sondern subjektive Eindrücke. Stellen Sie W-Fragen und hören Sie aktiv Ihrem Gesprächspartner zu.

Klären Sie Motive und Hintergründe

Was hat den anderen zu diesem Ausspruch bewegt? Hat er sich vielleicht über Sie früher geärgert und wollte „eine Rechnung begleichen“? War ihm sein Fehlverhalten nicht bewusst? Wenn Hintergründe deutlich werden, dann wird ein Fehlverhalten verständlicher oder es gibt mehr Möglichkeiten zu Lösungen.

Entwickeln Sie gemeinsame Lösungen und treffen Sie klare Vereinbarungen

Fragen Sie den Gesprächspartner nach seinen Lösungen. Binden Sie ihn aktiv mit ein. Bringen Sie Ihre Vorschläge ein und zeigen Sie auf, was diese für Sie bedeuten. Zu was ist jede Seite bereit und zu was nicht? Wenn sehr wichtige Interessen für Sie nicht erfüllt werden, dann überlegen Sie sich Eskalationsmöglichkeiten z.B. den Chef

mit einbeziehen. Brechen Sie das Gespräch ab, wenn es keine für Sie sinnvollen Lösungen gibt oder geben Sie dem Gesprächspartner eine Bedenkzeit. Treffen Sie klare Vereinbarungen was jeder bis wann tun wird. Legen Sie fest, wie Sie die Einhaltung der Vereinbarungen überprüfen werden und wie sie sich gegenseitig dazu Feedback geben. Überlegen Sie sich, ob eine Gesprächsnotiz sinnvoll ist, damit das Ergebnis dokumentiert wird.

Achten Sie auf einen positiven Abschluss

Fassen Sie das Gespräch nochmals kurz zusammen. Geben sie sich gegenseitig Feedback zum Gesprächsverhalten. Zeigen Sie auf, dass bei Umsetzung der Vereinbarung der Konflikt gut gelöst ist und die Zusammenarbeit erfolgreich weitergeführt werden kann.