



Reden hilft!

19 Praxistipps zur Selbsthilfe in Konfliktsituationen

Konflikte sind unser täglich Brot. Was zunächst mit einem harmlosen Gespräch anfängt, wird schnell zum Streitgespräch. Damit aus dem gegeneinander Arbeiten wieder ein angenehmes Miteinander wird, habe ich nachfolgend die wichtigsten **Tipps zur Selbsthilfe** in betrieblichen Konfliktsituationen zusammengefasst. Ich bin sicher, die meisten Hinweise kommen Ihnen bekannt vor. Doch insbesondere, wenn wir persönlich von einem Konflikt betroffen sind, vergessen wir leicht das, was wir in Konfliktmanagementseminaren gelernt haben und manchmal auch sogar unsere „gute Kinderstube“.



1 Reagieren Sie frühzeitig, also bevor das „Kind in den Brunnen gefallen ist“ und sich der Konflikt verhärtet.

2 Die 24-Stunden-Regel. Bevor Sie lospoltern und ggf. Ihre Zukunft ruinieren – schlafen Sie eine Nacht darüber.

3 Verschaffen Sie sich zunächst Luft bei einer Person Ihres Vertrauens. (Bei KollegInnen und Vorgesetzten bitte immer Vorsicht, der Flurfunk ist schneller als der Wind.)

4 Finden Sie heraus, welche Bedürfnisse bei Ihnen gerade nicht erfüllt sind. Wenn Sie sich darüber im Klaren sind, können Sie gezielt überlegen, was Sie brauchen, um der Lösung näherzukommen.

5 Versuchen Sie (auch wenn es schwerfällt) für einen kurzen Moment die Perspektive des anderen einzunehmen und zu verstehen, warum sie oder er sich gerade so verhält.

6 Hinterfragen Sie, warum das, was Sie am anderen gerade massiv stört, bei Ihnen auf Resonanz stößt.

7 Suchen Sie mit der Person das direkte Gespräch, als dass Sie hinter dem Rücken reden.

8 Signalisieren Sie, dass Sie zu einem Gespräch bereit sind, und gehen Sie mutig und offen auf die andere Person zu.

9 Bemühen Sie sich erst um ein Gespräch, wenn sich Ihre Emotionen beruhigt haben.

10 Überprüfen Sie, ob die andere Partei an einer Konfliktlösung interessiert ist.

Ein ehrliches und aufrichtiges
„Es tut mir leid!“
bewirkt mehr als man glauben mag.

- 11 Suchen Sie für das Klärungsgespräch ein neutrales Ambiente.
- 12 Stellen Sie offene Fragen und interessieren Sie sich ernsthaft für die Antworten.
- 13 Stellen Sie durch *Aktives Zuhören* sicher, dass Sie alles richtig verstanden haben.
- 14 Vermeiden Sie es, Lösungsvorschläge der Gegenseite sofort abzuwiegeln oder abzuwerten und versuchen Sie offen zu bleiben.
- 15 Bleiben Sie sachlich und schießen Sie nicht unter „die Gürtellinie“.
- 16 Fragen Sie sich: „Was ist das Schlimmste, das passieren könnte, wenn ich mich auf diesen Kompromiss/diese Lösung einließe?“
- 17 Bitten Sie um etwas Zeit, wenn Sie nicht sofort eine Entscheidung treffen können.
- 18 Bitten Sie erst, wenn der eigene Konfliktlösungsversuch gescheitert ist, die Mitarbeiter des internen Konfliktmanagements, die nächsthöhere Hierarchiestufe, die Personalabteilung oder die Interessenvertretung um Unterstützung.
- 19 Sofern die andere Streitpartei nicht an der Aufklärung der Situation interessiert ist und Sie die Situation zu sehr belastet, suchen Sie nach Möglichkeiten, den Konflikt trotzdem für sich zu lösen. Die *Mediation mit Stellvertretung* und die Zusammenarbeit mit einem Konfliktcoach sind hierfür empfehlenswert.

Ich wünsche Ihnen von Herzen gutes Gelingen! Herzlichst, Andrea von Graszouw

Leseprobe Ratgeber Mediation

Worin bestehen die häufigsten Konfliktursachen?

Die größten Missverständnisse und Konflikte entstehen aus mangelnder und zu wenig zielgerechter Kommunikation. Abgesehen davon hängt das Konfliktverhalten der Mitarbeiter im Unternehmen maßgeblich davon ab, mit welchem ureigenen Konfliktverhalten/Konfliktstil die verantwortlichen Führungskräfte ausgestattet sind. Dieses Verhalten ist der Maßstab für die Mitarbeiter und wird bewusst oder unbewusst im täglichen Miteinander nachgelebt. Scheut beispielsweise ein Vorgesetzter im Unternehmen die direkte Auseinandersetzung im Konfliktfall, weil er ein „Konfliktvermeider“ ist, und redet lieber „über“ seine Mitarbeiter anstatt mit ihnen, werden die Mitarbeiter auf den darunterliegenden Hierarchieebenen das Verhalten übernehmen und das Gleiche tun.

Die schnellste und einfachste Möglichkeit mich zu erreichen, ist per WhatsApp unter +49 172 3051535 oder andrea@conflict-manager.com

www.conflict-manager.com

Sie möchten meine Bücher lesen? Dann können Sie sie bei mir persönlich bestellen oder unter Amazon, Thalia, Hugendubel und auf allen anderen gängigen Plattformen im Internet.

