



Konflikte meistern

Konflikte am Arbeitsplatz kosten die Unternehmen Unsummen aufgrund schlechterer Arbeitsleistungen, vermehrter Fehlzeiten und höherer Personalfuktuation. Sie können mithelfen, diesen Schaden in Ihrem Unternehmen möglichst gering zu halten, wenn Sie auf folgende Punkte

achten. Auch Sie selbst werden davon einen großen persönlichen Nutzen haben.

- Lassen Sie Ihr Gegenüber unbedingt ausreden. Wenn Ihr Gesprächspartner verärgert ist, erlauben Sie ihm seine Wut zu zeigen. Warten Sie, bis der größte emotionale Druck weg ist.
- Nehmen Sie die Meinung Ihres Gesprächspartners ernst, auch wenn Sie nicht einverstanden sind. Wenn Ihnen etwas nicht klar ist, haken Sie mit Fragen nach. So zeigen Sie Interesse am Anliegen Ihres Gesprächspartners.
- Wenden Sie sich Ihrem Gegenüber zu und halten Sie Blickkontakt. Beobachten Sie Mimik, Gestik und Körperhaltung. So können Sie besser einschätzen, was in Ihrem Gesprächspartner vorgeht.
- Schlagen Sie nicht zurück. Gehen Sie nicht in die Verteidigung. Sagen Sie nicht, dass Ihr Gegenüber im Unrecht sei. Vermeiden Sie Einwände wie „aber“.
- Sagen Sie etwas Bestätigendes. Wenn Sie sich kurz in die Lage des anderen versetzen, fällt Ihnen dies leichter. Sagen Sie z.B. „Ich kann Ihren Ärger gut nachvollziehen“, „Dies ist ein gutes Argument“ oder „Gut, dass Sie es ansprechen“.
- Formulieren Sie Gegenargumente vom Ich-Standpunkt, z.B. „Ich denke“, „Meine Erfahrung dazu ist „ oder „Soviel ich weiß“. So fühlt sich der Gesprächspartner nicht in Frage gestellt. Ich-Botschaften sind das ideale Mittel, um einen unnötigen Streit zu vermeiden.
- Wenn Fehler von Ihrer Seite begangen worden sind, dann geben Sie diese offen zu. Das nimmt dem Ärger viel Wind aus den Segeln und führt meistens dazu, dass offen und sachlich argumentiert werden kann.
- Konzentrieren Sie sich auf das Finden einer Lösung. Fragen Sie den anderen, wie er sich eine Lösung vorstellt. Eine Konfliktbewältigung ist erst dann gelungen, wenn die beteiligten Personen auch innerlich „ja“ zur Lösung sagen.
- Wenn möglich, bereiten Sie sich gut auf ein potentielles Konfliktgespräch vor. Gehen Sie die obigen Punkte durch. Holen Sie sich auch die Meinungen von Drittparteien ein. Auch ICAS kann Sie kompetent beraten.