

IMPULSE FÜR KONFLIKTGESPRÄCHE

8 Tipps, um berufliche Konflikte zu lösen.

1) Achte auf Deine spontane Reaktion und misstraue ihr

In unangenehmen Situationen neigen wir dazu, uns sofort zu verteidigen. In solchen Momenten bei sich zu bleiben, ist es eine Herausforderung. Auch wenn es Dir die ersten Male schwerfallen sollte: bleibe in diesem Moment ruhig, atmen innerlich tief durch – hier hilft Dir die 3 Sekunden-Regel (21, 22, 23) - und überlege Dir, wie Du reagieren willst. Deine erste Reaktion ist für den weiteren Verlauf entscheidend.

2) Höre bitte aufmerksam zu...

...und lass Deinen Gegenüber auf jeden Fall ausreden und seinen Standpunkt darlegen. Nimm das Gesagte an. Beginne keine Diskussion, auch wenn Sie für Dich noch so plausibel erscheint. Reagiere nicht mit Abwehr oder Protest. Bleibe offen in Deiner Reaktion. Du vermeidest dadurch im Laufe des Gesprächs Hindernisse, die eine gemeinsame Lösung erschweren. Es geht darum einen Konsens zu finden.

3) Gemeinsame Argumente

Sollte Dir Dein Gegenüber ausführlich seine Gründe und Argumente darlegen, ist es möglich, dass ihr wahrscheinlich in einzelnen Punkten einer Meinung seid. Geh auf diese Gründe und Argumente ein, denn damit stellst Du eine Beziehung zwischen euch dar.

4) Sei zu Dir und Deinem*r Gesprächspartner*in ehrlich

Beobachte das Gespräch und nimm wahr, wo Du Dich geirrt hast. Zeige Empathie, sei mutig und entschuldige Dich ehrlich, wenn es so ist. Damit gehst Du in Deine eigene Größe, schaffst eine Verbindung mit Deinem*r Gesprächspartner*in und reduzierst den Widerstand bei ihm/ihr.

5) Prüfe Ideen und Vorschläge

Schau genau hin und höre aufmerksam zu, was Dir Dein Gegenüber vorschlägt. Prüfe die Ideen und Vorschläge, in dem Du eine neutrale Position einnimmst. Es ist möglich, dass das Vorgebrachte einen Mehrwert bietet und gewinnbringend ist. Also prüfe es genau, denn nur dann findest Du es heraus. Du möchtest zu einem späteren Zeitpunkt nicht den Satz hören „Das habe ich doch gleich gesagt.“ Denn das schafft bei Dir definitiv kein gutes Gefühl.

6) Bedanke Dich bei Deinem*r Gesprächspartner*in

Konfliktgespräche und hitzige Diskussionen über ein gemeinsames Thema bedeutet auch, dass ein gemeinsames Interesse besteht. Also versucht Jede*r ihren/seinen Standpunkt zu vertreten. Dein Gegenüber ist auch ein Mensch mit Bedürfnissen und Befindlichkeiten. Betrachte sie/ihn als solchen. Du kannst daraus etwas erfahren und lernen, auch wenn es auf den ersten Blick überhaupt nicht so wirkt. Jeder Hinweis ist ein Geschenk für persönliches Wachstum.

7) Verschiebe Deine Entscheidung

Du musst nicht sofort reagieren, wenn Du Dich z.B. mit der Situation überrumpelt oder überfordert fühlst. Vereinbare einen neuen Termin. Damit verschaffst Du Dir Zeit in Dich zu gehen, Dich darauf vorzubereiten und Dir Deine Argumente genau überlegen. Gleiches gilt für Dein Gegenüber. Ihr findet sehr wahrscheinlich eine deutlich bessere Lösung.

8) Hab Geduld mit Dir und Deinem Gegenüber

Waren die Gespräche bisher immer hitzig und teils ungehalten in der Wortwahl, dann wird es Zeit brauchen, um eine andere Gesprächskultur in die Tat umzusetzen. Beginne Du mit dem Vorleben des bedachteren Verhaltens und einer bewussteren Kommunikation. Dein Gegenüber wird Dir bald folgen.

