



Konfliktbewältigung

Häufige Kritiken an Vorgesetzten

- Gibt Befehle von oben nach unten weiter
- Setzt keine oder unklare Ziele
- Verletzt mit seiner Kritik
- Behandelt die meisten Details selbst
- Aufgabenteilung bleibt undurchsichtig
- Kontrolliert nie
- Informiert nicht oder unvollständig
- Kann nicht zuhören
- Kann sich nicht klar und deutlich ausdrücken
- Ist nicht hilfsbereit
- Geht schwierigen Situationen aus dem Wege

Konfliktbewältigungstechnik

- Strategien**
- Konflikt wird direkt angesprochen Gewinner - Gewinner (Win -Win)
 - Kooperative Lösungssuche die für alle Beteiligten annehmbar ist
 - Durchsetzen des Standpunktes einer Parte zu ungunsten der anderen Gewinner - Verlierer
 - Herunterspielen von Differenzen und Vorheben übereinstimmender Punkte
 - Verlust bei beiden Parteien Verlierer-Verlierer
 - "Fauler" Kompromisse
 - Gänzlicher Rückzug
- Für entspannte Atmosphäre sorgen
 - Mit einfachen Punkten beginnen, die rasche Einigung zulassen
 - Trennung von Diskussion und Lösung (Konfliktthemen möglichst breit diskutieren, wobei nicht unbedingt Einigung erzielt werden muss)
 - Verhandlungsabfolge festlegen (Grundregel: Keine Elementarabschlüsse bevor nicht alle Punkte diskutiert worden sind)
 - Agressive Handlungen vermeiden (Beleidigungen, endloses Hinauszögern, juristische Spitzfindigkeiten)

Konfliktphasen

- Vorgefühl
- Bewusste aber nicht ausgesprochene Differenz
- Diskussion
- Offene Auseinandersetzung
- Offener Kampf

Konfliktmanagement

- Ursachen**
- Unterschiedliche Ziele
 - Unterschiedliche Informationen
 - Unterschiedliche Methoden
 - Unterschiedliche Wertvorstellungen
- Gesetzmässigkeiten**
- Zeit** Zeitraum zwischen Konfliktentstehung und Konfliktlösung muss genug gross sein (Zeit für beide Parteien um sachliche Lösung zu finden)
 - Diplomatie** Gegenpartei darf nie das Gesicht verlieren
Konfliktpartei Möglichkeit geben, einen Erfolg zu verbuchen
 - Konzentration** Nie in zu viele Konflikttherde verwickeln, max. 2 bis 3

Konfliktbewältigungsregeln

1. Mit einfachen Punkten beginnen die eine rasche Einigung zulassen
2. Einige wenige gemeinsam zu erreichende Ziele benennen und danach ins Detail gehen
3. Konfliktthemen breit diskutieren bis ganzes Spektrum ausdiskutiert ist. Danach Konzessionen, Kompensationen ausarbeiten
4. Gegeneinander gerichtete und kooperative Konfliktbewältigung auf verschiedene Personen verteilen.
5. Konfliktanalyse durch gefühlsgeladene Konfliktausbrüche aber ohne Aggression und Beleidigungen
6. Für entspannte Atmosphäre sorgen

Vorbereitung Zweiergespräch bei Konflikten

- Einladung zum Gespräch
- Gegenseitiges vorbereiten
- Emotionales auf sachliche Ebene bringen
- Sichtweise anhören
- Ausreden lassen
- Ursachen ergründen
- Gemeinsam Lösungen finden
- Zielvereinbarung