

- Befassen Sie sich mit Konflikten und reflektieren Sie Konfliktsituationen
- Überlegen Sie, welche Bedingungen bei Ihnen Konflikte verstärken und was Ihnen hilft, gelassener damit umzugehen
- Sprechen Sie Konflikte offen und frühzeitig an. Führen Sie diese Gespräche unter vier Augen mit dem Betroffenen
- Gehen Sie davon aus, dass dem Anderen nicht klar ist, was Sie an ihm stört oder nervt
- Legen Sie dar, warum Sie etwas wütend macht oder ärgert und sprechen Sie Ihre Emotionen an. Verwenden Sie dabei Ich-Botschaften
- Lassen Sie sich auf den Anderen ein und versuchen Sie, ihn zu verstehen. Hören Sie sich seine Argumente an und fragen Sie nach seinen Beweggründen
- Nehmen Sie Gefühlsausbrüche des Anderen, wie wütendes Geschimpfe, nicht persönlich, sondern als reinigendes Gewitter. Der Andere lässt "Dampf" ab. Unterbrechen Sie ihn dabei nicht. Nutzen Sie danach die Chance, sachlich eine Klärung der Missstimmung herbei zu führen
- Bleiben Sie ruhig und sachlich
- Bringen Sie Ihrem Gegenüber Respekt entgegen

- Was Sie nicht tun sollten:

- Konflikte auf Dauer *ignorieren*
- Zuständigkeit *verneinen*
- Den Anderen *nieder machen, persönlich kränken* und *provizieren*
- *Lachen* über den Anderen
- Stur den *eigenen Standpunkt verfechten*
- *Schuldfrage* stellen und debattieren
- *Laut* werden
- Mit *Gegenangriff* reagieren und ebenfalls emotional werden
- Dritte in den Konflikt mit einbeziehen. **Ausnahme:** Mediator

- Hören Sie zu und notieren Sie sich die Stichworte, um anschließend auf die einzelnen Punkte einzugehen
- Spielen Sie mit Komplimenten. Reagieren Sie auf patzige Bemerkungen mit Humor und Schlagfertigkeit oder durch bewusste Übertreibungen. Sie erreichen damit Überraschungseffekte
- Lachen Sie gemeinsam über eine Konfliktsituation oder über Einflüsse von außen
- Suchen Sie Gemeinsamkeiten und machen Sie sich so den Anderen zum Verbündeten
- Nehmen Sie Spannung aus einer Konfliktsituation durch Sätze wie "Es tut mir leid". Entschuldigen Sie sich, wenn etwas schief gegangen ist und gestehen Sie Fehler ein
- Sehen Sie Konflikte durchaus auch als Feedback und bedanken Sie sich dafür, dass der Andere seinen Ärger kund getan hat. Dadurch besteht die Möglichkeit, die vorliegende Ursache abzustellen und Verbesserungen anzustreben

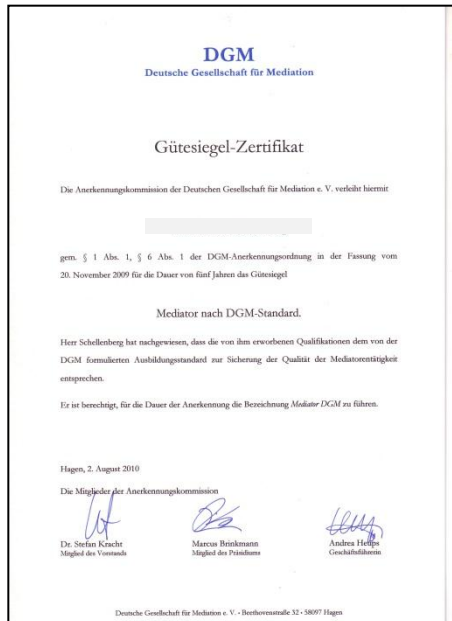
- Lernen Sie aus Konflikten: Fragen Sie Ihr Gegenüber, was ihn reizt, wie er etwas erwarten würde, wie er die Kommunikation empfindet und wie Sie zukünftig besser miteinander kommunizieren können
- Seien Sie kompromissbereit
- Vermeiden Sie, dass Ihr Gegenüber bloß gestellt wird und sein Gesicht verliert
- Ignorieren Sie ruhig einmal einen aggressiven Einwurf oder eine Nörgelei
- Machen Sie eine Pause oder bitten Sie um eine Fortsetzung des Gesprächs zu einem späteren Zeitpunkt, wenn Sie nicht mehr weiter wissen. Überschlafen Sie die Situation. Am nächsten Tag sieht die Angelegenheit meist schon anders aus
- Damit die Arbeitsbedingungen in Teams nicht zu Konfliktursachen werden, gilt es, darauf zu achten, dass die Arbeitsbelastungen möglichst gleich verteilt sind die Verantwortlichkeiten klar geregelt sind die einzelnen Teammitarbeiter nicht unter- oder überfordert werden

- Nicht jeder Konflikt ist direkt erkennbar. Doch weisen bestimmte Konfliktsignale darauf hin, dass es "brodelt"
 - Der Umgangston ist weniger herzlich, sondern sehr förmlich
 - Die Themen konzentrieren sich auf harte Fakten. Der private Austausch entfällt
 - Der Informationsfluss stockt
 - Blickkontakt wird vermieden
 - Gemeinsames Arbeiten wird auf ein Minimum beschränkt
 - In Nebensätze mischen sich Zwischentöne und abschätzig, sarkastische Bemerkungen
 - Reibereien, Gerüchte, Intrigen verstärken sich
 - Nur das Nötigste wird gemacht
 - Viele Gespräche bleiben ohne Ergebnisse
 - Manche Teammitglieder ziehen sich zurück und tragen nichts mehr bei

- **Schalten Sie in unlösbaren, schwerwiegenden Situationen einen Mediator ein.**

Voraussetzung ist allerdings, dass die Parteien freiwillig daran teilnehmen und die Gespräche geheim bleiben. Der Mediator nimmt keine Position ein, sondern wird moderieren und coachen.

- **Achten Sie unbedingt auf das Gütesiegel-Zertifikat. So können Sie sicher sein, dass Sie professionell ausgebildete und aktiv tätige Mediatoren für die Lösungsfindung eines Konfliktes einsetzen.**



Kontaktanfragen:

DGM- Fachgruppe Wirtschaftsmediation
c/o Peter Schellenberg

T: +49-(0)8141-222 1949

M: +49-(0)1577-9087 102

E: privat@schellenbergs.de