



## Vorbeugung von Konflikten

Jeder Mensch ist als Individuum einzigartig. Das unterscheidet ihn (noch) vom Kollegen PC. Aus diesem Grund hat auch jeder seine eigenen Vorstellungen vom Leben und von seiner Arbeit. Diese sind nicht immer kompatibel. Kleinere oder größere Unstimmigkeiten unter den Kolleginnen und Kollegen sind deshalb im Arbeitsalltag kaum zu vermeiden.

---

Es gibt jedoch **7 goldene Regeln**, die der Eskalation eines Konfliktes vorbeugen können:

### ▶ 1. Wie meinen Sie das?

Die erste, jedoch für viele auch schwerste Möglichkeit ist das Ansprechen des Problems beim „verursachenden“ Gegenüber. Haben Sie sich jedoch dazu durchgerungen, ist wichtig, folgendes zu beachten: Senden Sie sog. Ich-Botschaften und drücken Sie eigene Gefühle aus (z.B. „Ich habe das Gefühl, dass ...!“ oder „Ich fühle mich in dieser Situation ...“).

Nehmen Sie sich Zeit für das Gespräch. Provozieren Sie nicht und lassen sich nicht provozieren. Versuchen Sie, negative Emotionen zu unterdrücken. Suchen Sie nach einer von beiden Seiten akzeptierten Lösung.

### ▶ 2. Reden ist Silber ...!

Es gibt Situationen, in denen es besser ist, keine Antwort auf einen Einwurf des Gegenüber zu geben, um die Lage nicht noch zu verschärfen. Ignorieren Sie das Gesagte und fahren Sie einfach mit Ihrer Argumentation fort. Wiederholt unqualifizierte Bemerkungen diskreditieren den Gegenüber auch in den Augen der Mitarbeiter, da dieser als wenig konstruktiv und unsachlich wahrgenommen wird. Er wird sich aus diesem Grund genau überlegen, ob er als „Querulant“ oder „Kasper“ gelten will.

### ▶ 3. Auszeit!

Sollten Sie für sich einschätzen, dass Sie bei einer Auseinandersetzung oder einem Konfliktgespräch an einen toten Punkt gelangt sind, bitten Sie um eine Auszeit. „Ich würde gern darüber schlafen (darüber nachdenken). Können wir unser Gespräch morgen fortsetzen?“ Dies vermeidet überstürzte Kompromisse oder Entscheidungen, die nur noch schwer zu korrigieren sind und für sich wieder Potenzial für Konflikte sein können.



#### 4. Sorry!

Ist festzustellen, dass Sie die Konfliktsituation provoziert haben, sollten Sie dies auch zugeben. Dies lässt Sie als ehrlichen Menschen erkennen, der zu seinen Fehlern steht. Auch zeigt es Ihren Kollegen, dass es Ihnen um die Sache geht.

#### 5. Mit Humor geht alles besser!

Versuchen Sie doch einmal, unqualifizierten Bemerkungen des Gegenüber mit einer eloquent humorvollen Spitze die Wirkung zu nehmen. Humor hat entkrampfende Wirkung, wenn er dezent und zielgenau eingesetzt wird und nicht beleidigend oder bloßstellend wirkt.

#### 6. Das „win-win-Prinzip“!

Bedenken Sie, dass sich Konflikte am Besten lösen lassen, wenn beide Konfliktparteien das Gefühl haben, als Sieger aus der Konfrontation hervorgegangen zu sein. Dieses sog. „win-win-Prinzip“ sollte vor allem dann beherzigt werden, wenn der Konflikt bereits Außenwirkung hat, d.h. von einer größeren (interessierten) Gruppe wahrgenommen und verfolgt wird. Es sollte bei aller Emotion darauf geachtet werden, dass nach Möglichkeit niemand mit Gesichtsverlust aus der Situation herauskommt.

#### 7. Bis hierher und nicht weiter!

Wenn die ersten sechs Regeln nicht fruchten und Ihnen Ihr Kollege/Ihre Kollegin weiterhin grundlos auf die Füße tritt, bleibt Ihnen nur noch, die Notbremse zu ziehen und ihm unmissverständlich zu erklären, dass Sie derlei Verhaltensweisen ablehnen. „Ich empfinde Ihr Benehmen mir gegenüber als ehrenrührig/beleidigend/unkollegial. Ich bitte Sie, dies zukünftig zu unterlassen!“

**Beachten Sie jedoch:** Ich-Botschaften senden, eigene Gefühle ausdrücken

---

#### TIPPS:

Das gesprochene Wort ist ein feines Instrument, das einen schwelenden Konflikt forcieren oder eindämmen kann. Aus diesem Grund sollte es gekonnt und zielführend eingesetzt werden.

Jedoch will auch das Zuhören gelernt sein. Sehr oft vermag ein geübter Zuhörer aus den Antworten des Gegenüber mehr als nur das Gesagte, sondern auch das von ihm tatsächlich gemeinte herauszuhören.

**Denn:** Wer einen Konflikt lösen will, muss zunächst erst einmal wissen, wo das Problem liegt.