

10 Tipps zu Ihrer Konfliktkompetenz

Meinungen, Interessen, Empfindungen und Gefühle sind in Arbeitsteams oft sehr unterschiedlich. Unsere Verschiedenartigkeit kann zu Konflikten führen. Es ist normal, dass Menschen, die eng zusammenarbeiten auch Störungen und Konflikte miteinander haben. Die entscheidende Frage ist, wie sie damit umgehen und diese lösen.

Jeder Mensch hat im Laufe seiner Entwicklung "Konfliktlösungsmechanismen" entwickelt, die hilfreich oder blockierend sein können. Verhalten, das als Kind in der eigenen Familie als sinnvoll gegolten hat, kann in einem Arbeitsteam kontraproduktiv sein. Mitarbeiter und Führungskräfte müssen je nach erlernter Streitkultur umlernen.

Mit den folgenden 10 Schritten bekommen Sie praktische Tipps, Konflikte konstruktiv und kompetent zu lösen.

1. Konflikte so früh wie möglich ansprechen

Warten Sie nicht, bis eine Störung eskaliert und sich zu einem handfesten Konflikt entwickelt. Im Frühstadium sind die Gefühle noch nicht so stark strapaziert. Geben Sie sich im Team immer wieder Feedback. Dies ist eine gute Vorbeugung. Klären Sie Konflikte immer im Vier-Augen-Gespräch und nie vor unbeteiligten Teammitglieder. Gesichtsverlust verschlimmert die Situation.

2. Bereiten Sie sich konkret vor

Was wollen Sie mit dem Gespräch erreichen? Was konkret stört Sie? Was ist Ihr Anteil und welchen Part hat der Konfliktpartner an der Störung? Welche Lösungen sind für Sie sinnvoll? Welche Einwände könnten im Gespräch kommen und wie können Sie diese entkräften?

3. Geben Sie eine differenzierte Einleitung

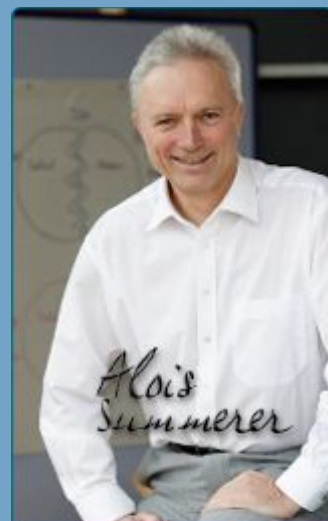
Fallen Sie nicht mit der Tür ins Haus. Stellen Sie auch kurz heraus, was Ihnen in der Zusammenarbeit gefällt. "Herr Meier, ich schätze Ihre Zuverlässigkeit und hohe Fachlichkeit. Im Projekt XY haben Sie gute Arbeit geleistet. Womit ich nicht zufrieden bin ist, wie Sie das letzte Telefonat mit dem Kunden Müller geführt haben. Besonders gestört hat mich..."

4. Klare und faire Konfrontation

Warten Sie nicht herum. Treffen Sie klare Ich-Aussagen und teilen Sie Ihre Gefühlslage mit. Beschreiben Sie konkret die Situation oder das Fehlverhalten, das Sie kritisieren. "Besonders gestört hat mich, wie Sie ihn als "bockbeinig" betitelt haben, Ihre Stimme immer lauter wurde, Sie das Gespräch plötzlich abbrechen und den Hörer auflegten."

Meinungen, Interessen, Empfindungen und Gefühle sind in Arbeitsteams oft sehr unterschiedlich. Unsere Verschiedenartigkeit kann zu Konflikten führen. Es ist normal, dass Menschen, die eng zusammenarbeiten auch Störungen und Konflikte miteinander haben.

Die entscheidende Frage ist, wie sie damit umgehen und diese lösen.



AS TEAM

Unternehmens- Hotline
+49 8036 308333
info@as-team.de

Angerfeldstr.1

83134 Prutting

Tel +49 8036 308333

Fax: +49 8036 308334

<http://www.as-team.net/>

<mailto:info@as-team.net>

5. Zuhören statt zureden

Stellen Sie Fragen, um die Hintergründe des Fehlverhaltens von Herrn Meier zu erfahren. Handelt es sich mehr um ein "Weiß-Nicht", "Kann-Nicht" oder "Will-Nicht" – Problem? Vielleicht ist er noch sehr unerfahren und hat sich noch wenig über Kundenservice Gedanken gemacht. Oder er war mit dieser Situation überfordert, da er sonst ordentlich telefoniert. Es kann auch sein, dass er seinen privaten oder beruflichen Frust am Kunden Müller zeigt und diesen als "Blitzableiter" benutzt. Natürlich kann es auch Mischformen von Ursachen geben. Durch Zuhören erfahren Sie, wo es hakt und können gemeinsam gezielte Lösungen entwickeln.

6. Einwände ernst nehmen und entkräften

"Andere Kollegen finden den Kunden Müller auch überheblich! Er hat mich provoziert, da musste ich so reagieren!" Einwände zeigen Ihnen, wie Ihr Mitarbeiter denkt und welches Problembewusstsein er hat. Entkräften Sie die Einwände in einem sachlich ruhigen Ton. Zeigen Sie auf, was passiert, wenn wir mit unseren Kunden so umgehen.

7. Nur Lösungen helfen weiter

Entscheidend sind Lösungen für das zukünftige Verhalten. Fragen Sie Ihren Mitarbeiter, wie er zukünftige Provokationen des Kunden Müller vermeiden will oder besser damit umgehen wird? Verlangen Sie vom Mitarbeiter eine Lösung und geben Sie Ihre Vorschläge erst dann ins Gespräch, wenn dies notwendig ist.

8. Vereinbaren statt "Eierkuchen"

Treffen Sie klare Absprachen, was Herr Meier bis wann unternehmen wird, um besser zu telefonieren. Wichtig ist auch, welche Unterstützung Sie oder Kollegen bis wann geben werden? Vereinbaren Sie "Feedback-Gespräche" zur Umsetzung. Unverbindlichkeit und eine "Friede, Freude, Eierkuchen-Mentalität" verhindert ein verbessertes Verhalten und die Lösung des Konfliktes.

9. "Ich werde es mal versuchen!"

Achten Sie auf die Wortwahl des Mitarbeiters. Weichmacher, wie eigentlich, versuchen, vielleicht, bisschen, alle Konjunktive usw. machen die innere Einstellung deutlich. Lösen Sie die "angezogene Handbremse", indem Sie die Weichmacher ansprechen und das Zögerliche hinterfragen. Wo gibt es noch Zweifel? Was blockiert die Energie?

10. Vertrauen ist gut, Kontrolle auch

Entscheidend ist die Umsetzung der Vereinbarungen und das verbesserte Telefonverhalten in der Praxis. Nehmen Sie sich Zeit und zeigen Sie Ihr Interesse am Mitarbeiter Meier. Geben Sie Rückmeldungen über sein weiteres Telefonverhalten. Erwischen Sie ihn, wenn er Fortschritte macht und loben Sie ihn dafür. Teilen Sie auch Ihre Kritik klar und deutlich mit, wenn es keine Entwicklung gibt. Überlegen Sie gemeinsam, woran dies liegt und wie der Zustand verbessert werden kann. Machen Sie nochmals sehr deutlich, wie wichtig Ihnen ein verbessertes Telefonverhalten ist und fordern Sie eine Verhaltensverbesserung.