

*Konfliktlösung braucht Zeit und Geduld. Sie erfordert die Fähigkeit  
Zuzuhören und sie erfordert Praxis.*

- Dr. Kimberly Alyn



## Techniken zur Konfliktlösung!

### Mit Dr. Kimberly Alyn

Untersuchungen zeigen, dass Manager 25 bis 40 Prozent ihrer Zeit damit verbringen, sich mit Konflikten auseinanderzusetzen.

Stellen Sie sich vor, was Sie privat und beruflich erreichen könnten, wenn Sie diese Zeit mit etwas Anderem verbringen könnten.

Führungskräfte brauchen Fähigkeiten zur Konfliktlösung, um Probleme, die sie mit Mitarbeitern oder Mitarbeiter untereinander haben, zu schlichten.

Es beginnt damit, die sechs größten Fehler bei der Konfliktlösung zu vermeiden!

#### **Erstens: Verteidigung!**

Die erste Hürde für eine effektive Konfliktlösung ist, die Verteidigung. Das ist eine große, weil unsere angeborene Neigung, wenn jemand mit einem Konflikt zu uns kommt ist, abwehrend zu reagieren. Hören Sie daher immer zuerst einmal zu!

#### **Zweitens: Das Thema als unwichtig abtun!**

Hürde Nummer zwei für eine effektive Konfliktlösung ist, das Thema als unwichtig abtun. Wenn jemand zu Ihnen kommt und seiner Frustration Luft macht oder jemand mit einem Konfliktthema auf Sie zukommt und Sie sagen etwas wie, "Machen Sie kein Drama daraus." oder „Nehmen Sie sich das doch nicht so zu Herzen.“ Dann tun Sie das Thema als unwichtig ab. Wenn es wichtig für denjenigen ist, dann muss es wichtig für Sie sein! Denken Sie daran:

GEFÜHLE SIND WEDER RICHTIG NOCH FALSCH!

#### **Drittens: Voreilige Schlüsse ziehen!**

Hürde Nummer drei für eine effektive Konfliktlösung: voreilige Schlüsse ziehen, ohne alle Fakten zu kennen. Das stammt von unserer Verteidigungshaltung ab, wenn also jemand wegen eines Konflikt auf uns zukommt, ziehen wir oft voreilige Schlüsse darüber, was sie versuchen zu sagen, noch bevor wir alle Fakten kennen.

#### **Viertens: Widerworte vorbereiten, statt zuzuhören!**

Hürde Nummer vier für eine effektive Konfliktlösung ist, im Geist Ihre Widerworte vorzubereiten, anstatt zuzuhören. Jeder von uns hat das irgendwann schon getan. Jemand spricht zu uns und vielleicht ist er frustriert und beschreibt seine Position und was machen wir? Wir denken darüber nach, was wir erwidern werden. Also anstatt wirklich zuzuhören, bereiten wir unsere Widerworte vor – ein Fehler, der alles noch schlimmer macht!

#### **Fünftens: Keine Empathie zeigen!**

Hürde Nummer fünf für eine effektive Konfliktlösung ist, das Unvermögen sich in eine andere Person einzufühlen zu können. Man kann jedoch lernen, Empathie zu zeigen ohne sie zu fühlen, es geht einfach nur darum, dem anderen das Gefühl zu vermitteln, dass er gehört wird!

#### **Sechstens: Das Unvermögen, ruhig zu bleiben!**

Hürde Nummer sechs zur effektiven Konfliktlösung ist das Unvermögen in einem Konflikt ruhig zu bleiben.

Das geschieht üblicherweise, wenn der Konflikt beginnt zu eskalieren, also wenn der andere, mit dem Sie sprechen, seine Stimme anhebt oder er aggressiver wird in dem Konfliktszenario. Bleiben Sie ruhig, halten Sie Ihre Reaktionen unter Kontrolle, sonst kann der Konflikt noch mehr eskalieren.