

Knigge im Konflikt: 10 konstruktive Verhaltensweisen im Konfliktgespräch



1. Wenn Sie einen Streit zwischen Mitarbeitern lösen müssen, dann achten Sie darauf, dass die Aussagen Ihrer Mitarbeiter als Ich-Botschaften formuliert werden.
2. Wichtig ist, dass alle am Konflikt Beteiligten ausreden dürfen. Zwischenbemerkungen sind tabu.
3. Hören Sie den Konfliktpartnern aktiv zu und spiegeln Sie im Anschluss die Aussagen zurück.
4. Setzen Sie wie Altbundeskanzler Helmut Schmidt ganz gezielt Pausen im Gespräch. Sie eignen sich sehr gut dazu, das Gehörte besser zu verarbeiten und den Aussagen der Streithähne einen gewichtigeren Wert zu verleihen.
5. Fordern Sie Ihre Mitarbeiter auf, Ihren Konflikt in Wünsche und Erwartungen umzuformulieren.
6. Achten Sie darauf, dass Ihre Mitarbeiter sich keine eigenen Vorwürfe machen und Schuldzuweisungen gemieden werden.
7. Alle Gesprächsteilnehmer sollten sich ruhig verhalten und ihre Beweggründe sachlich vortragen. Destruktive Aussagen und verbale Attacken müssen von Ihnen unterbunden werden. Keiner der beteiligten Personen soll die „beleidigte Leberwurst“ spielen.

Knigge im Konflikt: 10 konstruktive Verhaltensweisen im Konfliktgespräch



- 8.** Achten Sie auch auf die Mimik und Gestik der Kontrahenten. Wenn einer der Beteiligten eine abwertende Bewegung macht oder den Mund verzieht, ist es Ihre Aufgabe einzuschreiten und darauf aufmerksam zu machen, dieses Verhalten zu unterlassen.
- 9.** Wichtig ist ferner, dass Sie bei dem Gespräch neutral bleiben und auf die Gefühle der Mitarbeiter gleichermaßen eingehen.
- 10.** Filtern Sie Gemeinsamkeiten der gegensätzlichen Positionen heraus und stellen Sie die Gegensätze gegenüber, um diese abzuarbeiten. Im Anschluss werden Lösungen gesucht, die alle Beteiligten akzeptieren können.