



Tipp Nummer 20 für Wissensarbeiter

Trainieren Sie ihre Konfliktfähigkeit!

Wir alle kennen das Gefühl, dass «etwas im Busch ist». Denn Konflikte und konfliktträchtige Situationen gehören zum beruflichen wie privaten Alltag. Meinungsverschiedenheiten mit dem Chef, unterschiedliche Arbeitshaltungen oder mangelnde Wertschätzung bergen grosses Konfliktpotenzial. Wie weit eine solche schwelende Missstimmung aber eskaliert, ist von Situation zu Situation verschieden. Die Auswirkungen hängen sowohl von den äusseren als auch den inneren Umständen ab, also dem persönlichen Verhalten. Deshalb gibt es keine Patentrezepte, wie mit Konfliktsituationen umzugehen ist. Umso wichtiger ist es, die eigene Konfliktfähigkeit zu entwickeln und zu stärken. Das hilft, Krisen und Konflikte konstruktiv aufzulösen, also in eine positive Entwicklung umzumünzen.

Wenn Sie in Konfliktsituationen auf folgende Punkte achten, können Sie ihre Konfliktfähigkeit verbessern:

- 1** Jeder Konflikt zwingt zum Scharfstellen, damit sieht man nichts mehr links und rechts vom «Gegner». Weiten Sie den Fokus wieder aus und schalten Sie auf «Weitwinkel».
- 2** Bleiben Sie bei sich. Lassen Sie sich nicht zu Reaktionen zwingen, nur weil der andere angreift.
- 3** Bleiben Sie stets höflich – Höflichkeit ist eine starke Waffe im Konflikt.

4 Halten Sie ihre eigene Wortwahl bei und übernehmen Sie nicht die Wortwahl des Anderen.

5 Halten Sie sich immer das Ziel vor Augen: Es geht um die Beseitigung des Konfliktes und nicht um die Beseitigung des Angreifers.

6 Reflektieren Sie den eigenen Anteil am Konflikt, ganz im Sinne «It takes always two to tango». Am eigenen Anteil können Sie etwas ändern, am anderen Menschen nicht.

Mit diesen Verhaltensregeln tragen Sie ihren Teil dazu bei, dass ein Konflikt nicht eskaliert. Wenn ihr Gegenpart sich ebenfalls konfliktfähig verhält, steigen die Chancen, aus der unangenehmen Situation heraus- und weiterzukommen. Verzweifeln Sie nicht, wenn Ihnen angemessenes Verhalten nicht auf Anhieb gelingt, sondern arbeiten Sie stattdessen weiter an ihrer Konfliktfähigkeit. Das hilft Ihnen, schwierige Situationen je länger je besser zu meistern.

Tipps und Tricks Newsletter jetzt abonnieren

Die Tipps gibt es zweimal im Monat als E-mail-Newsletter frei Haus ins Postfach zugestellt: Excel, Word, E-Mail-Kommunikation, Collaboration, PowerPoint, Tipps für effizientere Meetings, MindMapping und vieles mehr.

Melden Sie sich jetzt für die dNews «Tipps und Tricks für Wissensarbeiter» an. www.digicomp.ch/tipps