

Konflikte im Job: So werden sie gelöst

Von Gabriele Golling

Elmshorn. Wo gehobelt wird, da fallen Späne. Und wo Menschen zusammenarbeiten gibt es ab und an Konflikte. Mit ein wenig Überlegen und ein paar Fragen zeigen Sie auch bei solch eher unangenehmen Themen Kompetenz.

Gab es eine Auseinandersetzung mit Kollegen oder dem Chef, kann es nie schaden eine Nacht darüber zu schlafen. Sie sollten aber nicht zu lange warten, sonst entstehen womöglich weitere Mißverständnisse und es bilden sich Allianzen unter Kollegen, die eher schädlich wirken. Versuchen Sie zu trennen: Ging es um eine konkrete Sache oder um Persönliches. Oftmals wird nämlich die Kritik

an einzelnen Inhalten gleich auf die ganze Person oder den Wert der gesamten Arbeit bezogen. Überlegen Sie lieber: Welches positive Interesse könnte der andere an der kritisierten Sache haben? Was möchte er für sich oder seine Arbeit damit sicherstellen? Und wie ist das bei Ihnen selbst?

Wenn Sie dann das klärende Gespräch suchen, ist es sehr hilfreich erst einmal von sich selbst zu berichten und ein Statement in eigener Sache abzugeben. „Für mich ist es schwierig, die gestrige Diskussion so stehen zu lassen. Ich möchte daher gern noch einmal daran anknüpfen. Können wir darüber sprechen?“ „Der Konflikt hat mich mitgenom-

men, weil . . . Wie sehen Sie die Sache?“

Kollegen sind oftmals dankbar, wenn Sie ihnen eine Art Ventil anbieten, daß ihnen beiden auch die Chance auf ein klärendes Gespräch ermöglicht. „Mein Eindruck ist, daß Sie verärgert sind. Wollen wir darüber sprechen?“

Gefühle spielen bei jeder Auseinandersetzung eine wesentliche Rolle, egal wie sachlich es zugeht. Es ist daher wichtig diese auch zur Sprache zu bringen bzw. nachzufragen.

Eigene Gefühle wie Ärger oder Scham verpacken Sie in Ich-Botschaften. Die der anderen erfragen Sie: „Weshalb wirkt das so auf Sie?“

Bei der Klärung von Unstimmigkeiten geht es dar-

Bei der Klärung von Unstimmigkeiten geht es darum, die Ursachen herauszufinden.

um, gemeinsam die Ursachen des Konflikts herauszufinden. Es geht nicht darum, wer Recht hat oder die bessere Argumentation, sondern um eine gemeinsame tragfähige Lösung. Und sollte dies nicht gelingen, kann man sich immer noch darüber einigen, daß man sich uneinig ist. Auch das wäre dann eine gemeinsam gefundene Vereinbarung.

Wenn die Hintergründe geklärt sind, dann geht es darum vernünftige Grundlagen für die Zukunft zu legen. Stellen Sie also lösungsorientierte Fragen und treffen Sie Vereinbarungen für das künftige Vorgehen oder Zusammenarbeiten. „Was können wir gemeinsam tun, um es in Zukunft besser zu machen?“