



KONFLIKT- MANAGEMENT



KONFLIKTE FRÜHZEITIG ERKENNEN

Ein frühzeitiges Gespräch hilft einen (vermeintlichen) Konflikt zu entschärfen.

Grundvoraussetzung: offene und zielgerichtete Kommunikationsfähigkeiten!



TYPISCHE KONFLIKTSIGNALE

Typische Konfliktsignale:

- Keine Kommunikation untereinander
- Zurückhalten von Informationen
- "Sticheleien, Tratsch, etc."
- Zunehmendes Desinteresse
- Dienst nach Vorschrift
- Motivation nimmt ab



EIGENE GEFÜHLE

Wut, Ärger, Verständnislosigkeit bei sich selbst erkennen!

- mögliche Signale für einen Konflikt
- "Quelle" der Emotionen feststellen (Kollege, Chef, Kunde, etc.)
- Konstruktives Gespräch suchen



DEESKALATION / MODERATION

Bei stark eskalierenden Konflikten kann es von Nöten sein, dass eine "dritte Partei" (Moderator) zur Hilfe gezogen wird, um die "Neutralität" sowie die "Sachlichkeit" zu gewährleisten!

Diese Funktion/Fähigkeit sollten Sie als Führungskraft beherrschen!

Konfliktsignale ernst nehmen!

Bedürfnisse des Konflikt-Partners würdigen!

Empathie! Schlüpfen Sie in die Rolle Ihres Gegenübers!

ICH-Botschaften! Aufklärung statt Anklage!



8 PRAXIS TIPPS

Aktives Zuhören! 50% im Dialog!

Souveräner Umgang mit Kritik!

Gemeinsam konstruktive Lösungen finden!

Mediation / externe Moderation nutzen!



Dr Thumm
GmbH