

Hinweise zum Umgang mit Konflikten im Arbeitsalltag

1. **Spannungen und Konflikte wahrnehmen und ernst nehmen:** Wenn Sie Spannungen in der Zusammenarbeit und im Kontakt wahrnehmen, sprechen Sie es an und fragen danach. Z.B. Gibt es was zu klären? Hat dich etwas irritiert oder verärgert?
2. **Zeitdimension: Nicht sofort und doch zeitnah.** Wenn das Verhalten eines Kollegen, einer Kollegin oder Vorgesetzten bei Ihnen unangenehme Gefühle auslöst, schaffen Sie sich zunächst etwas Abstand durch eine Pause, rausgehen und Atmen und schlafen Sie eine Nacht über die Situation.
Bereiten Sie sich auf ein Gespräch vor und sprechen Sie Konflikte, Spannungen, Irritationen zeitnah an.
3. **Sachlich und ruhig bleiben:** Um gelassener mit Konflikten umzugehen, müssen wir lernen zwischen unserer **Person und dem Thema** und zwischen **Rolle und Person** zu trennen.
4. **Trennen Sie, was gesagt und getan wurde, von dem welche Gefühle es ausgelöst hat.**

Gesprächsvorbereitung und -durchführung:

- I. Rahmenbedingungen klären: Ort und Zeit. Wichtig ist es ungestört reden zu können.
- II. Selbstreflexion in der Vorbereitung:
 - Was genau ist passiert? Was ist das Problem?
 - Welche Gefühle hat das bei mir ausgelöst?
 - Was genau möchte ich mit dem Gegenüber klären?
 - Welche Bedürfnisse stehen hinter meinen Wunsch das zu klären?
 - Was möchte ich erreichen? Worum möchte ich meine Gegenüber bitten?
- III. Perspektivwechsel in der Vorbereitung:
 - Wie sieht die Situation aus der Perspektive des Gegenübers aus?
 - Was ist ihr/ ihm wichtig?
 - Wie sieht mein Gegenüber auf die Zusammenarbeit und auf mich?
- IV. Das Gespräch – wertschätzend zur Person und klar in der Sache
 - Einstieg, Anlass und Ziel des Gespräches benennen
 - Die Situation beschreiben, um die es geht. Konkret, sachlich und konstruktiv ohne Bewertungen, Schuldzuweisungen oder Interpretationen.
 - Gefühle benennen, die es bei mir ausgelöst hat.
 - In Ich-Sätzen sprechen, von mir sprechen.

Stabstelle Konfliktprävention und-beratung

- Das Gegenüber fragen, wie er / sie es sieht und Zeit und Raum lassen und aktiv zuhören.
- Aktiv zuhören meint, dass ich aufmerksam zuhöre, versuche mein gegenüber zu verstehen und ggf. zusammenfasse, was ich gehört und verstanden habe.

Kurz gefasst

Jeder Konflikt ist anders und ein Gespräch über Ihre Konfliktsituation ist meistens hilfreich, um die Situation zu verstehen und Handlungsoptionen zu erkennen.

In meinem akuten Konflikt:

- Abstand gewinnen, tief atmen, spazieren gehen und ggf. eine Nacht drüber schlafen
- Am nächsten Tag um ein Gespräch bitten.
- Sachlich benennen, was Sie beobachtet haben.
- Gefühle benennen.
- Fragen und Zuhören.
- Formulieren Sie, eine Bitte, eine konkrete zukünftige Handlung von Ihrem Gegenüber.