

Fachartikel, 23.06.2010

---

## Konfliktmanagement

# Wie man Nervensägen stumpf macht

Christine Lehner und Sabine Weihe, Ammerthaler Institut

**Niemand kann sich Konflikten entziehen. Warum keine Tugend daraus machen? Eine Konfliktlösung sollte jedoch kein Glückstreffer, sondern stets das Ergebnis der individuellen Brillanz im Umgang mit Konflikten sein.**



Konflikte sind das Salz in der Suppe des Lebens. Sie sorgen für Fortschritt und für Erkenntnis. Schließlich muss man sich nicht gleich an den Kragen gehen, nur miteinander streiten – im Privatleben auch gerne mal emotional, laut und übers Ziel schießend. Die Sache darf natürlich nicht überkochen – konstruktiv sollte es bleiben. Andererseits lassen sich Konflikte nicht durch lauwarmes Weggucken regeln. Die Kunst ist, das richtige Maß der Auseinandersetzung zu finden. Dabei spielt das individuelle Kommunikationsgeschick die entscheidende Rolle.

Möglichkeiten, sich im Konfliktmanagement zu üben, gibt es

---

Nervende Kollegen oder Chefs – wer kennt sie nicht? Hier heißt es früh genug die Grenzen ziehen – bevor der eigene Kragen platzt.

---

reichlich: Wenn etwa der Boss oder Kollegen sich im Ton vergreifen oder miese Tricks anwenden, der Partner oder Freunde nicht so wollen, wie man selbst, oder der Clinch innerhalb der eigenen Person auszutragen ist. Unterschiedliche Meinungen, Widersprüche, Zwistigkeiten und Zwiespalt sind allgegenwärtig. Selbst wer nichts tut, muss – oft weil er nichts tut – damit rechnen, sie auszulösen.

### Nur wer Grenzen zieht, erlangt Freiheit

Konfliktfrei leben ist, wie schon erwähnt, eine Illusion. Außerdem kann Harmonie auch träge machen, sie verhindert Entwicklung. Gehen Sie daher offen auf Konflikte zu. Mit der richtigen Strategie lösen Sie sie erfolgreich.

#### 1. Dem Boss Manieren beibringen

Egozentrierte Chefs gibt es zuhauf. Und das hat Folgen. Laut einer aktuellen Gallup-Studie sind nur zwölf Prozent der Arbeitnehmer zufrieden mit ihrem Job. Das Hauptproblem: demotivierende Chefs.

**Gegenstrategie:** Gehen Sie auf Ihren Chef zu. Suchen Sie den Dialog. Ihr Chef wird es nämlich kaum tun. Meist fehlt ihm die Sensibilität für die Notwendigkeit. Nennt er mangelnde Zeit als Grund für den fehlenden Austausch ist das vorgeschoben. Denken Sie strategisch, machen Sie eine Kosten-Nutzen-Analyse. Wie ergeht es mir in der Zukunft, wenn ich den Konflikt nicht anspreche. Wie sähe hingegen die Situation aus, wenn der Konflikt gelöst würde. Bleiben Sie im Gespräch diplomatisch und sachlich. Unterscheiden Sie sehr genau zwischen dem, was wichtig zu sagen ist und was Sie besser nur denken

sollten, weil es den Konflikt anheizen würde. Versäumen Sie es nicht, im Gespräch konkrete Lösungsvorschläge zu machen.

## 2. Die eigene Position bei den Kollegen stärken

Mobbing ist Alltag in Unternehmen. Mehr als eine Million Mobbing-Opfer zeugen davon. Ihr Arbeitsalltag ist die Hölle. Die Folgen: Bluthochdruck, Schlafstörungen, Depressionen, Erschöpfungszustände. Doch wie diese Nervensägen stumpf machen?

**Gegenstrategie:** Stellen Sie mobbende Kollegen zur Rede. Ist dies fruchtlos, gehen Sie zum Chef. Sprechen Sie ihn auf generelle Probleme innerhalb der Kommunikation und Zusammenarbeit an. Kommt er von alleine auf Ihr spezielles Problem, können Sie die Sache gerade rücken. Wenn nicht, bringen Sie das Gespräch in diese Richtung und äußern, wie Sie sich die Lösung vorstellen. Bedenken Sie: Wenn Sie nicht handeln, macht es kein Anderer für Sie.

## 3. An Beziehungskonflikte positiv herangehen

Frauen und Männer sind so verschieden, als kämen sie von zwei Planeten. Das provoziert Missverständnisse und Enttäuschungen. Jeder will die eigenen Werte und Verhaltensmuster auf den Partner übertragen. Damit entstehen Erwartungen, die fast zwangsläufig enttäuscht werden müssen.

**Gegenstrategie:** Viele sind zu zaghaft. Sie denken: Nur nichts offen aussprechen, könnte missverstanden werden. Fehler! Alles ist nämlich eine Frage der Bewertung. Interpretieren Sie die Verschiedenheit der Geschlechter positiv. Dann können Sie sogar davon profitieren. Unterstützen Sie sich wechselseitig in Ihren Stärken. Aus vermeintlichen Schwächen machen Sie Stärken, indem Sie sie positiv umdeuten. Dass Frauen etwa gern über Gefühle reden, könnte als Interesse an der Person des Gegenübers gedeutet werden. Übrigens: Die beste Strategie ist es, Unterschiede zu akzeptieren im Sinne von „we agree to disagree“.

## 4. Eher zum Coach als schlaflose Nächte

Das ganze Leben besteht aus Veränderungen. Ob Sie das wollen, oder nicht. Immer wieder muss man sein Leben umkrempeln, um es besser zu deichseln. Das erzeugt Konflikte, die als Störung der inneren Sicherheit erlebt werden. Nachts wälzt sich daher so mancher vor lauter Grübeln im Bett herum, statt genüsslich zu schlafen. Damit am Ende alles gut wird, reicht es aber nicht, Konflikte auszusetzen. Handeln ist angesagt.

**Gegenstrategie:** Harmoniesucht, Opportunismus, Everybodys Darling sind was für biedere Beckenrandschwimmer. Damit werden Sie nicht weit kommen. Wer Erfolg haben will, muss auch die inneren Konflikte aktiv angehen. Nur so wird die eigene Realität erkannt. Das ist nicht immer bequem. Doch Lösungen, hinter denen sich die Freiheit verbirgt, finden Sie nur so. Gehen Sie´s an: Räumen Sie die inneren Barrieren auf dem Weg nach vorn beiseite. Im Bedarfsfall unterstützt durch einen qualifizierten Coach. Die Lösungen Ihrer inneren Konflikte liegen in Ihnen versteckt. Der Coach zeigt Ihnen „nur“ den Weg dahin.

## 5. Störfaktor Kunde

Kunden sind über alle Maßen anspruchsvoll, arrogant, machen häufig Stress und strapazieren die Nerven. Kein Wunder, dass so mancher Kundenorientierung mit Sklaventum verwechselt und sie zur Minna machen will.

**Gegenstrategie:** Unterscheiden Sie: Wann ist eine Kundenbeschwerde gerechtfertigt, wann versucht sich ein Kunde auf Ihre Kosten auszuleben? Ein berechnete Reklamation sollten Sie als das nehmen, was es ist: eine Chance, Ihr Produkt und Leistung zu verbessern. Dafür sollten Sie dem Kunden dankbar sein und eine rasche Klärung seiner Beschwerde sicherstellen. Anders im Fall 2: Zeigen Sie dem Kunden Grenzen auf. Sie sind keine Fußmatte, wo er seinen Ärger abtreten kann. Bleiben Sie

höflich, aber bestimmt. Hören Sie aber ganz genau zu, was der Kunde zwischen den Zeilen sagt. Wenn sein Ärger zum Teil berechtigt ist, signalisieren sie Kooperationsbereitschaft. Stellen Sie Fragen, um das Problem des Kunden zu verstehen, binden Sie ihn in die Problemlösung mit ein. Der Kunde wird zufrieden sein, Sie ebenfalls.

## 6. Störenfried Nachbar

Sie wollen den Arbeitsstress abschütteln, liegen auf Ihrem Balkon oder im Garten. Plötzlich Lärm, der Nachbar dreht die Musikbox auf, schmeißt seinen Rasenmäher an oder sein Hund kläfft unentwegt. Sie wünschen Sie nur noch auf eine ruhige Südseeinsel, um einmal ungestört relaxen zu können.

**Gegenstrategie:** Ohropax einstöpseln oder gar umziehen, kann nicht die Lösung sein. Attacken nach der Devise „Wie du mir, so ich dir“ ebenso wenig. Eskalationen wären vorprogrammiert. Nehmen Sie sich ein Herz, gehen Sie zum Nachbarn, sprechen Sie die Angelegenheit an. Mit jedem normalen Menschen dürften Sie schnell eine Lösung haben, mit der Sie und Ihr Nachbar leben können. Merke: Im Dialog lassen sich die meisten Konflikte schnell und wirksam beilegen. Nur Mut! Es klappt wirklich.

## 7. Anstrengende Freunde

Wer kennt sie nicht, diese lieben Freunde. Der eine textet Sie zu ohne Ende, der andere borgt sich ständig Ihre besten CDs und DVDs, bringt sie aber erst nach mehrfacher Aufforderung wieder zurück.

**Gegenstrategie:** Packen Sie den Stier bei den Hörnern, und klären Sie die Sache generell. Eine Möglichkeit: versteckte Botschaften. Etwa: „Ach ja, entschuldige bitte, dass ich dir nicht gleich die neue Stones-CD geliehen habe, wie konnte ich nur so unhöflich sein.“ Versteht Ihr Freund den Wink mit dem Zaunpfahl, okay! Ansonsten gilt: Schildern Sie ganz in Ruhe Ihrem Freund Ihre persönliche Wahrnehmung der Angelegenheit. Sagen Sie, dass sein Verhalten Sie ärgert. Fragen Sie auch nach seinen Gründen. Wenn Ihr Freund beleidigt reagiert, Ihnen Vorwürfe macht und mit Abbruch der Beziehung droht, sollten Sie sein „Angebot“ akzeptieren. Auf solche „Freunde“ können Sie problemlos verzichten.

### QUERVERWEIS

---



Publikation

### **Limbic Mind - Die intelligente Schlagfertigkeit**

Nutzen Sie die neuesten Erkenntnisse der Gehirnforschung um auch in schwierigen und konfliktträchtigen Business-Situationen souverän zu handeln.

► weitere Infos

<http://www.amazon.de/gp/product/3938358645?ie=UTF8&tag=perspektivemi-21&linkCode=as2&camp=1638&creative=6742&creativeASIN=3938358645>

### ZUM AUTOR

---

#### **Über Christine Lehner**

Ammerthaler Institut



Christine Lehner, Diplom-Pädagogin und Psychotherapeutin, ist seit 1992 freiberufliche Trainerin



und Beraterin mit den Schwerpunkten Selbst- und Stressmanagement, Führungskräfte-Training sowie Kommunikation und Konfliktlösung.

Ammerthaler Institut  
Am Spitzberg 9a  
92260 Ammerthal

☎ +49-9628-9148-80

✉ [info@ammerthaler-institut.de](mailto:info@ammerthaler-institut.de)

🏠 <http://www.ammerthaler-institut.de>

ZUM AUTOR

---

### Über Sabine Weihe

Ammerthaler Institut



Sabine Weihe, Diplom-Verwaltungswissenschaftlerin, ist seit 1993 als freiberufliche Trainerin und Beraterin tätig. Ihre Schwerpunkte sind Kommunikation und Arbeitstechniken, Personal- und Organisationsentwicklung für Groß- und Mittelstandsunternehmen.

Ammerthaler Institut  
Am Spitzberg 9a  
92260 Ammerthal

☎ +49-9628-9148-80

✉ [info@ammerthaler-institut.de](mailto:info@ammerthaler-institut.de)

🏠 <http://www.ammerthaler-institut.de>

WEITERE ARTIKEL VON AMMERTHALER INSTITUT

---

**Softskills:** Wie Sie vermeiden, dass Ihr Alligator anspringt

<http://www.perspektive-mittelstand.de/Kommunikation-Wie-Sie-vermeiden-dass-Ihr-Alligator-anspringt/management-wissen/3476.html>

**Link zum Artikelfach des Autoren**

<http://www.perspektive-mittelstand.de/Ammerthaler-Institut/CorporateShowroom/Artikel/7964.html>

**Link zur Online-Version dieses Beitrags**

<http://www.perspektive-mittelstand.de/Konfliktmanagement-Wie-man-Nervensaegen-stumpf-macht/management-wissen/3497.html>

Über Perspektive Mittelstand

Die Perspektive Mittelstand ist eine unabhängige, branchenübergreifende Business-Plattform zur Förderung der Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit kleiner und mittelständischer Unternehmen und ihrer Mitarbeiter. Ziel der Initiative ist es, über hochwertige Informations-, Kommunikations- und Dienstangebote rund um den unternehmerischen und beruflichen Alltag die Wissensbildung, Kommunikation und Interaktion von und zwischen Existenzgründern, Unternehmern, Fach- und Führungskräften und sonstigen Erwerbstätigen zu unterstützen. Weitere Informationen zur Perspektive Mittelstand unter: [www.perspektive-mittelstand.de](http://www.perspektive-mittelstand.de)