



6 Joker für heiße Konflikte

6 Joker, die Sie ziehen können, wenn Sie sich plötzlich in einem Konflikt wiederfinden.

Dipl.-Psych. Linda Schroeter

Wer kennt das nicht? Der Tag hat ganz normal angefangen, - vielleicht hat auf dem Weg zum Büro sogar die Sonne freundlich geschienen. Und dann! Nur wenige Minuten oder Stunden später passiert es: Sie stehen auf einmal einer wütenden Person gegenüber und sind auch selber auf 180! Ein heißer Konflikt kommt fast immer plötzlich. Wut, Hilflosigkeit und Überforderung lassen uns rot sehen. Das nächste Mal kann anders werden! Ziehen Sie diese Joker.

Joker 1: Die Trillerpfeife

Auszeit! Im Sport ist es selbstverständlich, dass bei einer Verletzung oder einem Foul sofort abgepfiffen wird. Im Büroalltag müssen wir die Rolle des Schiedsrichters selbst übernehmen. Und das ist absolut wichtig! Denn in dem Moment, in dem wir uns aufregen, sind wir biologisch gesehen in einem Urzeitprogramm: Kampf, Flucht oder „tot stellen“. Alle diese Programme sind perfekt dazu geeignet, uns vor Dinosauriern zu retten. Die Energie in unseren Muskeln (zum Beispiel in der geballten Faust), fehlt uns aber in unserem Gehirn, wenn es um das Entwickeln von Lösungen für den Konflikt geht.

Wir brauchen die Trillerpfeife, um uns in der Auszeit überhaupt wieder in die Lage zu versetzen, kreative Lösungen finden zu können und uns auf das Ziel zu fokussieren.

Wie können wir den Joker „Trillerpfeife“ im Büroalltag ziehen?

Sobald wir merken, dass eine Verletzung stattgefunden hat, wir hilflos oder wütend werden, sorgen wir für eine Unterbrechung. Einer der folgenden Sätze kann für Sie passen. Am besten legen Sie sich aber eigene Sätze zurecht, die auf Ihre Situation zugeschnitten sind.

Am besten offen und ehrlich:



„Ich merke gerade, dass ich ärgerlich werde. Lassen Sie uns eine kurze Pause machen, damit wir das Thema dann entspannt und zielführend besprechen können.“

Manchmal sehen wir aber einfach nur rot und wollen unserem urzeitlichen Fluchtimpuls folgen:

„Bitte entschuldigen Sie mich kurz, -ich habe heute schon sehr viel Kaffee getrunken.“

„Lassen Sie uns das Thema vertagen. Ich hätte gerne noch mehr Informationen dazu, bevor wir weitersprechen.“

Es kann gut sein, dass Ihr Gegenüber über diese Unterbrechung ebenfalls sehr erleichtert ist!

Joker 2: Dampf ablassen

Haben wir die Trillerpfeife gezogen und den Absprung geschafft, geht es jetzt darum, einen kühlen Kopf zu bekommen. Da kann die Auszeit auf der Toilette mit kaltem Wasser im Gesicht (für die Ungeschminkten unter uns), oder über den Handgelenken schon erste Hilfe leisten. Beliebt sind auch: langes Ausatmen, Kopf massieren, Schultern hochziehen und Fäuste ballen – kurz halten – und wieder loslassen, Grimassen schneiden (am besten auch auf der Toilette ;-), kurz an die frische Luft gehen, einen heißen Tee trinken oder jemanden anrufen.

Was sind Ihre Kurztechniken zum Druck ablassen?

Während wir unsere Technik anwenden, können wir uns parallel bewusst machen: was auch immer gerade passiert ist, – in den allermeisten Fällen kann ein zweites und entspanntes Gespräch das Feuer wieder löschen. Damit das auch wirklich passiert, ziehen Sie am besten noch die anderen Joker.

Joker 3: Der Hubschrauber

Diesen Joker können Sie in der Auszeit aber auch mitten im Konfliktgeschehen ziehen. Stellen Sie sich dafür vor, dass Sie von außen durch die Scheibe in das Büro schauen, in dem Sie sich gerade mit Ihrem Gegenüber befinden. -Und falls Sie schon immer einmal Hubschrauber fliegen wollte, können Sie das auch gerne aus



einem vorgestellten Hubschrauber tun, welcher auf der genau richtigen Höhe vor Ihrem Bürofenster fliegt.

Während Sie so mit Abstand auf die Situation schauen, stellen Sie sich folgende Fragen:

- Worum geht es in diesem Konflikt eigentlich?
- Was brauchen die beiden Personen wirklich? Was brauchen Sie gerade? Was braucht Ihr Gegenüber?

Oft fallen uns wichtige Zusammenhänge und manchmal sogar schon Lösungen auf, wenn wir von außen auf die Situation schauen. –Und nebenbei hat dieser vorgestellte Abstand auf ganz viele Menschen einen beruhigenden Effekt.

Joker 4: Die Zeitmaschine

Auch diesen Joker können Sie mitten im heißen Konflikt ziehen.

Benutzen Sie die Zeitmaschine und reisen sie in die Zukunft:

- Wird Ihnen das Thema nächste Woche auch noch wichtig sein?
- Wie wichtig ist Ihnen das Thema nächstes Jahr?
- Wie werden Sie sich im Nachhinein wünschen, dass Sie damit umgegangen sind?

Der Joker „Zeitmaschine“ führt oft zu einem kühleren Kopf, guten Ideen und bewahrt uns vor Kurzschlusshandlungen und unbedachten Worten, welche wir nachher nur bereuen würden.

Joker 5: Der Geschenkestapel

Das ist innerhalb eines heißen Konfliktes ein Joker für Fortgeschrittene. Und er funktioniert besonders gut, wenn Sie Ihren Konfliktpartner schon länger kennen.

Während Sie im Konflikt gerade vermutlich all' die ärgerlichen Aspekte Ihres Gegenübers vor Augen haben, treten Sie einen Schritt zu Seite.

Fragen Sie sich:

- Was hat mein Gegenüber bisher Gutes für mich getan?



- Welche Komplimente hat er mir gemacht?
- Was schätze ich an ihm?

Stellen Sie sich alle positiven Worte und Taten Ihres Gegenübers als schön verpackte Geschenke auf einem großen, bunten Stapel vor.

Dieser Joker ist extrem wirksam. Wenn Sie es schaffen sollten, im heißen Konflikt diesen mentalen Sprung zu schaffen und auf den „Geschenkstapel“ zu schauen, ist die Wahrscheinlichkeit sehr groß, dass das Feuer des Konfliktes auf Ihrer Seite bereits gelöscht ist. Dann können Sie wieder effizient nach einer Lösung suchen.

Joker 6: Der indianische Redestab

Was Indianer schon jahrhundertlang anwenden, kann auch uns helfen. Die Tradition des Redestabes regelt, dass immer nur einer redet – derjenige der den Stab hält – und alle anderen wirklich aufmerksam zuhören (und schweigen!).

Im heißen Konflikt, wenn die Emotionen hochkochen, vergessen wir oft alle Regeln des guten Umgangs: Wir fallen ins Wort, werden laut, hören nicht zu, wenden uns ab... Überflüssig zu sagen, dass das nicht zur Lösung führen wird!

Wie können wir das alte Wissen der Indianer in unserem Büroalltag anwenden? Wir brauchen dafür natürlich kein zeremonielles Wurzelholz, geschweige denn, einen geweihten Knochen.

Wenn wir uns im Konflikt aber an den Joker „indianischer Redestab“ erinnern, fällt es uns leichter, den anderen ausreden zu lassen. Und wir können, nachdem wir selber aufmerksam zugehört haben (!), auch unser Gegenüber bitten, uns ebenfalls ausreden zu lassen.

Und für sehr emotionale oder fachlich komplizierte Konflikte möchte ich Ihnen noch etwas empfehlen: Bitten Sie Ihr Gegenüber das Sie das, was Sie gerade gehört haben, noch einmal in Ihren eigenen Worten wiederholen dürfen. Fassen Sie dann kurz und neutral zusammen, was Sie gehört haben. Ihr Gegenüber wird sich entspannen, wenn er merkt, dass Sie ihn wirklich verstanden haben. Und falls Sie etwas falsch verstanden haben, hat er die Möglichkeit, den Sachverhalt noch einmal zu korrigieren.

Bitten Sie anschließend Ihr Gegenüber Ihre Ausführungen ebenfalls



zusammenzufassen.

Ziehen wir diesen Joker wirklich konsequent, wird der Konflikt verlangsamt und führt meist schnell zu einer reinen Lösungsfindung.

Nehmen Sie die Joker immer mit!

Wir wissen nie, wann wir uns im nächsten heißen Konflikt wiederfinden werden. Daher lohnt es sich, die Joker immer dabei zu haben. Manche Joker werden Sie vermutlich attraktiver finden, als andere. Und vielleicht fallen Ihnen sogar noch eigene ein, welche für Sie gut funktionieren. Nehmen Sie einfach die Joker, welche für Sie passend sind mit und machen Sie sich diese im Büroalltag immer mal wieder bewusst. –Dann ist es umso leichter, sich auch im Konfliktfall an Trillerpfeife, Dampf ablassen, Hubschrauber, Zeitmaschine, Geschenkstapel und indianischen Redestab zu erinnern!

Mehr Informationen zum Thema:



Linda Schroeter

KONFLIKTE FÜHREN

Die 5-Punkte-Methode für konstruktive
Konfliktkommunikation

BusinessVillage 2013

ISBN: 978-3-86980-244-2

21,80 Eur[D] / 24,50 Eur[A] /

25,80 CHF UVP

Pressematerialien www.businessvillage.de/presse-933



Die Autorin

Dipl.-Psych. Linda Schroeter ist Trainerin für Führung, Konfliktmanagement und Persönlichkeitsentwicklung. Seit vielen Jahren gibt sie Trainings zu den Themen Konfliktprävention und Konfliktlösung. Ihre unterschiedlichsten Kunden, von Mittelständlern bis DAX 30, schätzen dabei insbesondere ihre klare und wertschätzende Art. Kürzlich hat sie ihr Debüt als Buchautorin präsentiert: „Konflikte führen“ ist Ende November bei BusinessVillage erschienen. Mehr Informationen zu Linda Schroeter finden Sie unter www.schroeter-entwicklung.de



Über BusinessVillage

BusinessVillage ist der Verlag für die Wirtschaft. Mit dem Fokus auf Business, Psychologie, Karriere und Management bieten wir unseren Lesern aktuelles Fachwissen für das individuelle und fachliche Vorankommen. Renommierte Autoren vermitteln in unseren Sach- und Fachbüchern aktuelle, fundierte und verständlich aufbereitete Informationen mit Nutzwert.

Presseanfragen

Sie haben Interesse an honorarfreien Fachbeiträgen oder Interviews mit unseren Autoren? Gerne stellen wir Ihnen einen Kontakt her. Auf Anfrage erhalten Sie auch Besprechungsexemplare, Verlosungsexemplare, Produktabbildungen und Textauszüge.

BusinessVillage GmbH
Jens Grübner
Reinhäuser Landstraße 22
37083 Göttingen
E-Mail: redaktion@businessvillage.de



Tel: +49 (551) 20 99 104

Fax: +49 (551) 20 99 105

Geschäftsführer: Christian Hoffmann

Handelsregisternummer: 3567

Registergericht: Amtsgericht Göttingen