



Konflikte ansprechen

Das ultimative Rezept zur Schaffung eines Konfliktes lautet:

1. DU-Botschaften formulieren und
2. Pauschalierungen verwenden

Also z. B.:

Führungskraft zu Mitarbeiter: „**Sie** denken **immer** nur an sich.“

Für das Gegenüber wird es jetzt schon schwierig, konstruktiv zu antworten, in der Regel folgt Rückzug (Flucht, tot stellen), Gegenangriff oder Rechtfertigung (Kampf).

Dazu passen auch die **3 B's** vieler Führungskräfte:

Bewerten (z. B. „Das sehen Sie falsch“),

Belehren (z. B. „Da hätten Sie halt zuhören müssen“),

Befehlen (z. B. „Sie müssen eben einfach mehr mitdenken“).

Die „SAG ES“ - Formel bietet die Möglichkeit, Konflikte konstruktiv anzusprechen.

SAG ES

Sichtweise schildern,

z. B.: „Mir ist aufgefallen, dass...“

Auswirkungen beschreiben,

z. B.: „Für mich heißt das...“

Gefühle benennen,

z. B. „Ich fühle mich...“

Erfragen, wie der/die Andere die Situation sieht,

z. B.: „Wie sehen Sie das?“

Schlussfolgerungen ziehen,

z. B.: „Wie könnte eine Lösung aussehen?“ oder „Ich wünsche mir...“

Beispiel: *Ihr Bürokollege kommt immer sehr früh und geht dann bereits um 16 Uhr nach Hause. Das ist ärgerlich, weil zwischen 16 und 18 Uhr die meisten telefonischen Kundenanfragen kommen.*

Ansprechen des Konfliktes mit der SAG ES – Formel:

S: Mir ist aufgefallen, dass Sie meistens um 16 Uhr heimgehen.

A: Für mich heißt das, dass ich praktisch doppelt so viel Kundenanrufe bekomme und dadurch dann meine Arbeit nicht mehr schaffe.

G: Das ärgert mich.

E: Wie sehen Sie das?

S: Welche Lösung könnten wir finden?