

## Checkliste zum erfolgreichen Konfliktmanagement

Jeder kennt es aus seinem Führungsalltag: Konflikte innerhalb des Teams müssen geklärt werden, die Teammitglieder wieder zusammengeführt werden, es ist nicht förderlich, Konflikte auszusitzen. Folgende Checkliste zeigt auf, wie gut man in der Lage ist, zum Nutzen des Unternehmens, Konflikte auszuräumen.

### 1. Aktives Zuhören

Im Gespräch mit den Mitarbeitern setzen wir unsere Körpersprache gezielt ein, indem wir Interesse und Wertschätzung in unserer Körperhaltung ausdrücken.

### 2. Ursachensuche

Beim Konfliktmanagement geht es immer darum die Ursache des Streits zu finden, weniger um konkrete, auslösende Anlässe. Dazu ist es auch notwendig, sich selbstkritisch zu fragen, welche Anteile man an dem Konflikt hat.

### 3. Sachlich bleiben

Es ist wichtig, immer ruhig und sachlich zu bleiben, auch wenn wir einmal persönlich angegriffen werden. Besser ist es dann, sich inhaltlich vorzubereiten und mit schlüssigen Argumenten zu antworten.

### 4. Unser Gegenüber ernst nehmen

Wir schaffen eine Gesprächssituation, in der sich unser Gegenüber ernstgenommen fühlt. Seine Einwände werden nicht beiseite gewischt sondern wir gehen darauf ein. Es ist wichtiger, unseren Gesprächspartner zu überzeugen und nicht, ihn auszutricksen.

### 5. Lösungen dokumentieren

Im Gespräch sollte aktiv nach Lösungen für den Konflikt gesucht werden. Wir wollen eine Situation schaffen, mit der alle Beteiligten sich identifizieren können. Die in dem Gespräch erarbeiteten Lösungen werden schriftlich festgehalten.