

MITARBEITERFÜHRUNG (TEIL IV): „SAG, WAS DICH BEWEGT!“ – SO LÖSEN SIE KONFLIKTE KONSTRUKTIV



Konflikte im Berufsalltag sind normal. Wo verschiedene Menschen mit unterschiedlichen Meinungen und Zielen aufeinander treffen, lassen sich Auseinandersetzungen nicht vermeiden. Problematisch wird es vor allem dann, wenn schwelende und unausgesprochene Konflikte eskalieren und den Erfolg des Unternehmens gefährden. Aber was können Führungskräfte tun, damit es erst gar nicht soweit kommt?

(Teil V in der Ausgabe Oktober 2015, 30.10.15)



Christian Göggerle, Vorstand und Trainer der Hutner Training AG.

lassen. Bleiben nun der Konflikt und die damit verbundenen – oftmals verletzten – Gefühle unausgesprochen, vergiften sie nicht nur das Betriebsklima, sondern hemmen auch die Produktivität des ganzen Unternehmens.

Dabei können Reibungen im Team auch ein Motor und eine Chance für neue Ideen und Entwicklungen sein - vorausgesetzt, sie werden offen und konstruktiv gelöst. Dafür ist es nötig, den Fokus von der inhaltlichen Ebene des Konflikts auf seine emotionale Ebene zu lenken, auf den Ärger und die Kränkungen, die meist verdrängt werden.

Nur, wenn auch diese Aspekte frühzeitig auf den Tisch kommen, kann eine Eskalation oder eine Verhärtung des Konflikts verhindert werden.

Führungskräfte sollten deshalb ein Gespür für potenzielle Spannungsfelder entwickeln und diese frühzeitig aufgreifen. Wie das am besten geht? Mit der SAG-ES-Formel! Sie kann die betroffenen Parteien dabei unterstützen, sich emotional zu öffnen und klar über die eigenen Gefühle zu sprechen.

Wie Sie die Formel konkret anwenden können, zeigt Ihnen der Leitfaden auf der rechten Seite.

Cosima Holl

Sie wollen mehr Tipps in Sachen **Führungs-kompetenz**?

Dann lernen Sie Hutner Training AG persönlich kennen!

Vereinbaren Sie einfach einen Beratungstermin - kostenlos und unverbindlich:
(08394) 92608-0
info@hutner.de

Weitere Informationen und die Tipps auf der rechten Seite als Arbeitspapier zum downloaden finden Sie hier:



„SAG ES!“
Mit der SAG-ES-Formel können Sie Konflikte im Team konstruktiv und unter Berücksichtigung der emotionalen Ebene lösen:
Wichtig: ICH-Botschaften senden! Schildern Sie Ihre Sicht der Dinge, sprechen Sie über Ihre Gefühle und vermeiden Sie es, Ihrem Gegenüber Vorwürfe zu machen.

S **Sichtweise schildern**
z. B. „Mir ist aufgefallen, ...“; „In meiner Wahrnehmung ...“

A **Auswirkungen beschreiben**
z. B. „Für mich bedeutet das ...“; „Die Auswirkung auf mich ist ...“

G **Gefühle benennen**
z. B. „Das beunruhigt mich“; „Das ärgert mich“; „Das irritiert mich“

E **Erfragen wie der andere die Situation wahrnimmt**
z. B. „Wie sehen Sie das?“; „Wie haben Sie die Situation wahrgenommen?“

S **Schlussfolgerungen ziehen**
z. B. „Wie können wir wieder zu einem guten Miteinander finden?“

HUTNER TRAINING AG
Gemeinsam zum Erfolg

www.hutner.de

REFERENZ

Professioneller Umgang mit Konflikten



Wir haben das Thema Konfliktmanagement für Führungskräfte letztes Jahr in unserer Werdich Akademie aufgenommen. In diesem Training bekommen unsere Führungskräfte das Handwerkzeug, um professionell und sachlich mit Konflikten umzugehen. Insbesondere die „SAG-ES-Formel“ wurde hierbei als sehr wertvoll empfunden.

Sabine Prokopowitsch, Leiterin Personalentwicklung Schuh Werdich GmbH & Co. KG

Hutner Training AG

Steinbacher Straße 10
87758 Kronburg
Telefon (08394) 926080
Telefax (08394) 9260844
info@hutner.de
www.hutner.de

BILDER: HUTNER, FOTOLIA