

Kleiner Konfliktleitfaden¹



Sie haben Ihren Mitarbeiter einen Auftrag erteilt und mehrfach, aber vergeblich um Erledigung gebeten. So können Sie vorgehen:

Ihre Schritte

Was Sie sagen können

Sachverhalt abwertungsfrei benennen

Chefin: "Herr Wehmüller, Wir hatten abgesprochen, dass mir die Auswertung bis spätestens Mittwoch vorliegt. Heute ist Donnerstag und ich habe Sie immer noch nicht zur Verfügung."

Gefühls-Mitteilung²

"...es ärgert mich, weil ich selbst an Termine gebunden bin..."

Bedürfnisäußerung

"Ich möchte den Bericht heute abschließen und unverzüglich weitergeben."

Wunschäußerung

"...bitte bringen Sie mir die Auswertung heute bis spätestens um 15:00 Uhr vorbei. Ich möchte Sie mit Ihnen durchgehen."
Wehmüller: "Was, bis 15:00 Uhr? Wissen Sie, wie viel Arbeit das ist? Wie soll das denn gehen?"

Nicht-escalierende Beharrlichkeit
(Schallplatte mit Sprung)

Chefin: "Ich weiß, Herr Wehmüller, es ist eine Menge Arbeit. Bitte bis 15:00 Uhr bei mir im Büro."

Wehmüller: "Das ist nicht leistbar. Wie soll ich das hinkriegen?"

Chefin: "Herr Wehmüller, um 15:00 Uhr in meinem Büro. Danke!"

Wehmüller: "Sind das Ihre modernen Führungsgrundsätze?"

Chefin: "Herr Wehmüller, ich glaube, zwischen uns besteht ein grundsätzlicher Klärungsbedarf. Wenn Sie mir Ihre Auswertung gegeben haben, vereinbaren wir einen Termin, damit wir in Ruhe darüber sprechen können."

Vertagen³

Konfliktgespräch³

1) Quelle: Rudi Rhode, Mona Sabine Meis, Ralf Bongartz, Angriff ...ist die schlechteste Verteidigung, Paderborn 2003, Seite 167. Mit freundliche Genehmigung der Autoren

2) Im Original der Autoren heißt es "Ärger-Mitteilung"

3) Seite 155 und 156 ebenda. Die Autoren führen aus, dass Zeitdruck, ein entschlossenes Auftreten und ein schnelles Durchsetzen eigener Bedürfnisse ein nachfolgendes klärendes Konfliktgespräch notwendig machen. Das sollte jedoch vertagt werden, besonders wenn Sie und Ihr Konfliktpartner schon "auf 180" sind.

Doppelspitzencoaching
Dr. Elke Dührßen
Helmut Ellerbrok-Kubach

Goethestraße 21
35582 Wetzlar
Tel. 0641-98468-39
Fax 0641-98468-41

elke.duehrssen
@doppelspitzencoaching.de
helmut.ellerbrok
@doppelspitzencoaching.de
www.doppelspitzencoaching.de