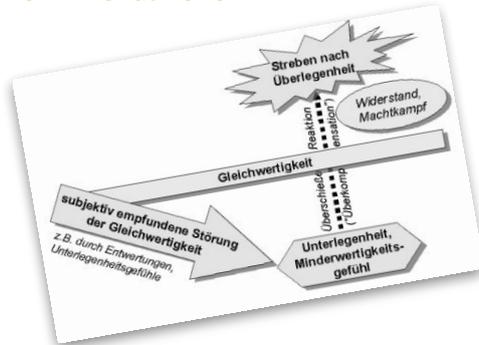


## Führungsthema

# Ein konstruktives KonfliktManagement. Teil#3

### Regeln der Rhetorik für Konfliktsituationen



#### Vermeiden Sie folgende Reaktionen:

##### Widersprechen

- ▶ Das kann ich mir nicht vorstellen
- ▶ Das ist noch nie vorgekommen
- ▶ Da müssen Sie sich täuschen

##### Rechtfertigen

- ▶ So habe ich das nie gesagt
- ▶ Dafür haben wir eine zu lange Erfahrung
- ▶ Das war ganz anders gemeint

##### Abwerten

- ▶ Das kann schon mal passieren
- ▶ Da müssen Sie irgend etwas falsch verstanden haben
- ▶ Sie sind sicher besonders empfindlich

##### Belehren

- ▶ Haben Sie das Schreiben genau gelesen
- ▶ So etwas kann bei uns gar nicht vorkommen
- ▶ Vergessen Sie bitte nicht, wer wir sind

##### Abwälzen

- ▶ Das hat der Kollege bearbeitet
- ▶ Das hat der Chef bestimmt vergessen
- ▶ Der Chef hat mir das fest versprochen

#### Bringen Sie Verständnis und bedingte Zustimmung zum Ausdruck:

##### Verständnis ausdrücken

- ▶ Ich kann Sie gut verstehen
- ▶ Ich habe Verständnis für Sie (Frage, Aussage, Meinung, Wünsche, etc.)
- ▶ Ich kann gut nachempfinden

##### Dankend zustimmen

- ▶ Vielen Dank für Ihren Hinweis, Anruf, Wunsch, etc.
- ▶ Ich danke Ihnen, dass Sie mich sofort angerufen haben (dass Sie mit mir so offen sprechen)

##### Umformuliert zustimmen

- ▶ Ja, die Frage ... sehe ich ähnlich
- ▶ Genau, diesen Aspekt hatte ich auch für bedeutsam (wichtig, beachtenswert, etc.)
- ▶ Wenn Sie das mit ... bezeichnen, kann ich Ihnen zustimmen

##### Indirekt zustimmen

- ▶ Wie Sie mir das sagen, stimme ich Ihnen zu
- ▶ Das ist mir auch schon zu Ohren gekommen
- ▶ Einige Mitarbeiter/Kunden haben mir schon Ähnliches gesagt (Vorsicht)

##### Formel zustimmen

- ▶ Gut, dass Sie mich sofort angerufen haben
- ▶ Das finde ich wichtig

##### Fehlern zustimmen

- ▶ Hier ist bestimmt etwas schief gegangen
- ▶ Ja, das ist sicher so nicht ganz in Ordnung
- ▶ Da müssen wir sofort etwas tun

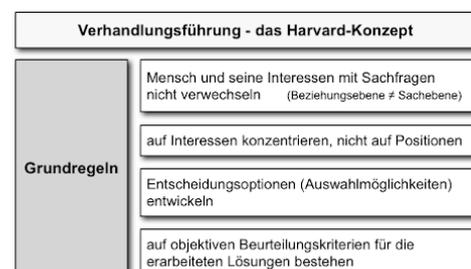
##### Gemeinsamkeiten zustimmen

- ▶ Das ist unser gemeinsamer Wunsch
- ▶ Ja, das gilt für uns beide

##### Direkt zustimmen

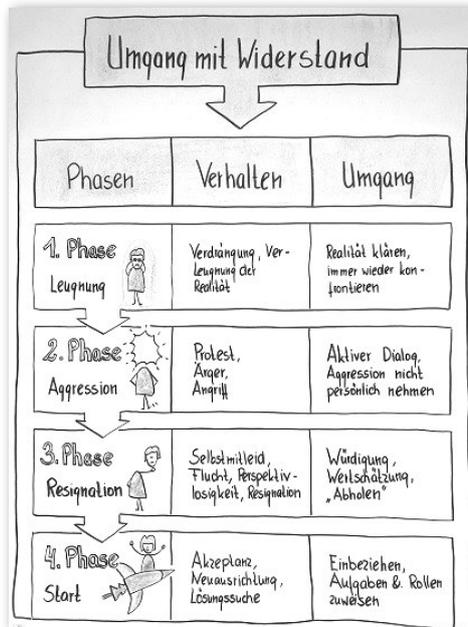
- ▶ Ja, das ist richtig
- ▶ Da haben Sie recht
- ▶ Ja, das stimmt

### Harvard-Modell für faire Verhandlungen



## Umgang mit Widerstand

1. Es gibt keine Veränderungen ohne Widerstand
2. Widerstand enthält immer eine persönliche Botschaft
3. Nichtbeachtung von Widerstand führt zu Blockaden
4. Mit dem Widerstand, nicht gegen ihn gehen



Quelle: CHANGE 4 SUCCESS

## 10 Schritte, um die Wut einer anderen Person zu entschärfen

1. **Nehmen Sie sich vor, nicht auch ärgerlich zu werden**  
Das ist zwar schwer, aber äusserst wichtig, wenn Sie den anderen beruhigen möchten. Bereiten Sie sich von vornherein darauf vor
2. **Begeben Sie sich auf die gleiche körperliche Ebene wie die andere Person**  
Sie sollten etwa zwei Meter voneinander entfernt sein und beide stehen oder sitzen. Wenn Sie die Position und Haltung des anderen physisch widerspiegeln, helfen Sie ihm damit, eine Beziehung herzustellen
3. **Schweigen Sie**  
Verteidigen Sie sich oder (Ihre Gruppe) nicht - noch nicht. Um sich beruhigen zu können, muss der andere seinem Ärger erst Luft machen
4. **Sorgen Sie Ihre Besorgnis nonverbal aus**  
Sagen Sie mit Ihrem Augen und Ihrem Gesicht: „Ich höre Ihnen zu und möchte Ihnen helfen“

5. **Hören Sie aufmerksam zu, damit Sie den anderen verstehen**  
Wenn Sie mögliche Lösungen vorschlagen wollen, müssen Sie genau wissen, was der andere sagt. Zuhören erlaubt dem anderen auch, sich abzureagieren, und es ermutigt ihn, Vertrauen zu Ihnen zu fassen
6. **Äussern Sie sich einfühlsam**  
Versetzen Sie sich in die Sorgen der anderen Person. Sagen Sie zum Beispiel „Ich kann verstehen, warum Sie so und so empfinden“ oder „Ich hätte wahrscheinlich ähnlich reagiert“. Achten Sie darauf, nicht herablassend zu wirken
7. **Stellen Sie Fragen**  
Arbeiten Sie das wirkliche Problem heraus. Möglicherweise äussert sich die Person nicht aufrichtig darüber
8. **Jetzt soll die Situation reif dafür sein, eine rationale Lösung vorzuschlagen**  
Bieten Sie eine Lösung an, die Ihren gemeinsamen Vorstellungen in dem Masse entspricht, wie es die bestehenden Zwänge erlauben
9. **Überschreiten Sie nicht Ihre Kompetenzen**  
Wenn Sie nicht dazu befugt sind, einen Konflikt zu lösen, bringen Sie denjenigen ins Spiel, der helfen kann. Erwecken Sie jedoch nicht den Eindruck, Sie gäben den Schwarzen Peter weiter. Sagen Sie nie „Das ist nicht meine Aufgabe“ oder „Ich kann Ihnen nicht helfen“.
10. **Wenn alles fehlschlägt**  
Mit den o.g. Techniken werden Sie gute Ergebnisse erzielen, wenn Sie mit echtem und spontanem Ärger konfrontiert werden. Bei jemandem aber, der berechnend vorgeht, führen sie zu nichts. In den Fällen, in denen nichts zu funktionieren scheint, greifen Sie auf Bemerkungen zurück wie „Was soll ich Ihrer Meinung nach tun?“ oder „Welche Lösung würde Ihnen zusagen?“. Oft wird eine dieser beiden Äusserungen den Störenfried entwaffnen und den wirklichen Grund für den Ärger offenlegen. Aber versprechen Sie nichts, was Sie nicht halten können

Inzwischen wünsche ich Ihnen beim coachen Ihrer Mitarbeiter viel Weisheit und Spass.

Herzlich Ihr  
Pat D'ippolito

**„der eine wartet, dass die Zeit sich wandelt, der andere packt sie kräftig an und handelt“**

Dante Alighieri

**Was ich an meinen FührungsWorkshops IMMER wieder höre...**

Ich verbringe zu wenig Zeit mit direkter Führung und Coaching meiner Mitarbeiter.	Mein Zeitmanagement wird oft von anderen beeinflusst/gestört und ist deshalb nicht optimal.	Manche Mitarbeiter können mich total überfordern und ich weiss nicht, wie weiter.
Unsere FührungsCrew ist eher in der Komfortzone und es fehlt an Verbindlichkeiten.	Wie kann ich besser mit Macht, Druck und Sinnhaftigkeit der Mitarbeiter umgehen?	Ich möchte stetige Veränderungen schaffen und meine Mitarbeiter zu mehr motivieren.



Teil#1: ICH	Teil#2: Der ANDERE	Teil#3: Das TEAM
Meine Identität Mein Führungskompass Die Säulen der Identität Umgang mit Veränderungen Die Macht der Annahmen WerteMenschlichAuthentischSein Kennzahlen und Planung Zeitmanagement und Resultate Kontrolle und Massnahmen Familie und WorklifeBalance Mein persönlicher Ausgleich	LimbicSystem Mitarbeiter Wertschätzung Aktuelle Orientierung Mitarbeiter Unvernunft und Verhalten Grundlagen Kommunikation VierOhrenModell Lesen der Körpersprache	KonfliktManagement GefangenImKreis Kollegiales Coaching FrageKompetenz Mitarbeitergespräche KonfliktKompetenzen TeamMeeting

**Sie können den FührungsWorkshop ZUSAMMEN.BESSER.MEHR bei mir als firmeninternen Workshop buchen. Nehmen Sie einfach Kontakt mit mir unter [pat.dippolito@powerselling.ch](mailto:pat.dippolito@powerselling.ch) auf und ich mache Ihnen ein entsprechendes Angebot.**