

Spielst Du noch Ping Pong?

Unternehmen, die eine positive Arbeitsumgebung und eine offene Kommunikationskultur schaffen wollen, erwarten von ihren Mitarbeitern „Konfliktfähigkeit“. Doch woran macht ihr Konfliktfähigkeit fest?

In jedem Fall hilft aus meiner Sicht eine positive Einstellung, dass jeder Konflikt eine Chance ist, die bestehende Situation zu verbessern und eine konstruktive Lösung zu finden.

Sich selbst gut reflektieren zu können und auch den eigenen Anteil in Konflikten zu sehen, hilft aufeinander zuzugehen.

Auch Kritik von Anderen ist eine Chance zur Selbstreflexion. Ich erfahre, wie mein Arbeitsstil oder mein Verhalten wahrgenommen wird. Danach kann ich in Ruhe bewerten, ob ich die Kritik nachvollziehen kann und ob und was ich an meinem Verhalten ändern möchte.

Ebenso wichtig ist es, die Perspektive zu wechseln und ernsthaft zu versuchen, die andere Seite mit ihren Bedürfnissen und Zielsetzungen zu verstehen. Das erfordert Empathie und aktives Zuhören. Kritische Themen direkt anzusprechen, verhindert, dass sich Fronten verhärten und Emotionen über einen längeren Zeitraum hochkochen.

Und für den Fall, dass das „Gefecht“ nicht ruhig und sachlich verlaufen ist, sind auch im Job Entschuldigungen angebracht. Dabei

- ☛ die Entschuldigung nur auf die eigene Handlung fokussieren und sie nicht als Folge des Verhaltens der anderen Person erklären. Vermeidet „Anschuldigungs-Ping-Pong“!
- ☛ ehrlich bedauern, Verantwortung für das konkrete Verhalten übernehmen und es künftig ändern.

In Gesprächen mit meinen Coachees zeigt sich beim Thema „Entschuldigung“ oft ein KNOWING-DOING-GAP. Eigentlich ist klar, dass ein Anschuldigungs-Ping-Pong die Fronten verhärtet, aber es ist schwer, einfach nur für den eigenen Part – ohne Rechtfertigung - die Verantwortung zu übernehmen.

Lasst es auf einen Versuch ankommen. Ganz oft zeigt sich, dass die andere Seite ihren Anteil später ebenfalls sieht. Das setzt eine positive Teamdynamik in Gang...

#businesscoaching #konfliktmanagement #kommunikation #knowingdoinggap