

Den Dialog fördern – die Methodenbar

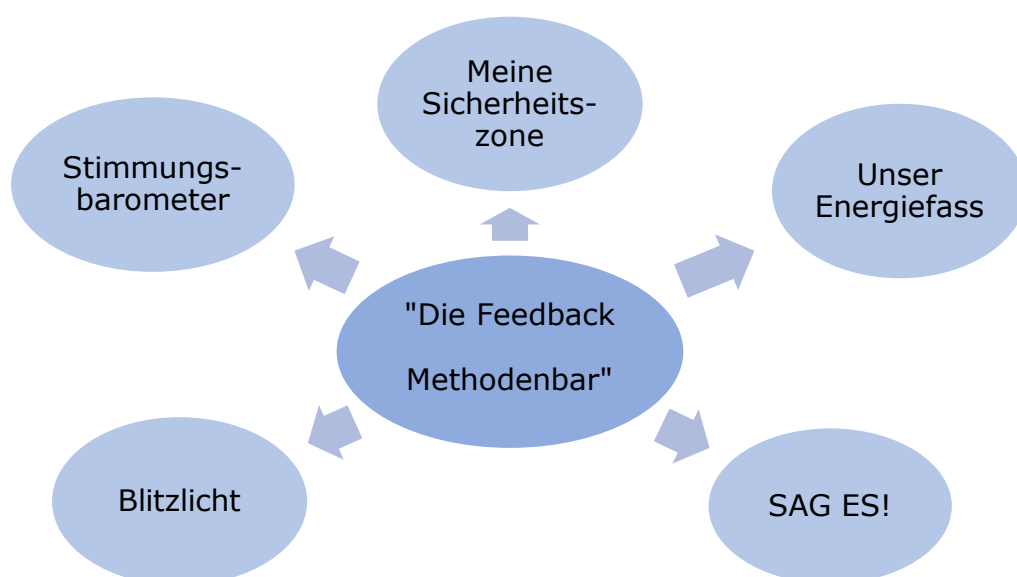
Konflikte sind gerade in unserer heutigen Zeit, in der alles viel schneller und oft auch mit weniger Ressourcen zu erledigen ist, deutlich häufiger anzutreffen. Die Sorge um den eigenen Arbeitsplatz führt jedoch immer öfter dazu, dass sie verdeckt und kalt ausgetragen werden – eine fatale Entwicklung, weil nur das Erkennen und offene Bearbeiten von Störungen das nötige Miteinander schafft, um anspruchsvolle Aufgaben gemeinsam bewältigen zu können.

Die Rolle der Führungskraft

Führungskräfte tragen die primäre Verantwortung für die Gestaltung einer offenen Feedbackkultur. Sie sind Vorbild in ihrer Rolle und werden in ihrem Verhalten von den Mitarbeitenden genau beobachtet, was ganz besonders für den Umgang mit Konfliktsituationen gilt. Geht die Führungskraft diesen aus dem Weg? Hat sie die Tendenz, Konflikte zu verharmlosen und/oder (zu lange) abzuwarten? Und Mitarbeitende lernen aus diesem Verhalten, dass es sich in der Regel nicht lohnt, Störungen anzusprechen, weil sich häufig nichts ändert.

Die Schaffung einer offenen, vertrauensvollen Feedback- und Konfliktkultur ist die beste Möglichkeit der Konfliktprävention, weil Störungen und Irritationen konstruktiv angesprochen werden können.

Die Auswahl aus der Methodenbar gibt Ihnen Anregungen, wie Sie ihre Feedback- und Konfliktkultur stärken und entwickeln können.



Meine Sicherheitszone

In Konfliktsituationen fallen die Menschen aus ihrer Sicherheitszone, die es jedoch braucht, um einen konstruktiven Dialog führen zu können. Es sind dann zwei typische Reaktionen beobachtbar: der Angriff oder der Rückzug. Sich selbst in seinen Mustern gut zu kennen, ist ein wichtiges Element – und ebenso, wozu das Gegenüber tendiert und weshalb.

Folgende Fragen helfen bei der Reflexion:

- ✓ In welchen Situationen und/oder bei wem falle ich aus meiner Sicherheitszone?
- ✓ Wie verhalte ich mich dann konkret? Was fühle ich dann?
- ✓ Was, glaube ich, rege ich durch mein Verhalten beim Gegenüber an?
- ✓ Was brauche ich, um wieder in meine Sicherheitszone zurückkehren bzw. um darin bleiben zu können?

SAG ES! – Konflikte konstruktiv ansprechen

| | |
|---|--|
| <p>Sichtweise neutral schildern</p> <p>Wichtig: Verzichten Sie auf eine Beurteilung resp. Interpretation!</p> | <p>Mir ist aufgefallen, dass du in dieser Woche schon dreimal um 16.00 Uhr nach Hause gegangen bist.</p> |
| <p>Auswirkungen (auf mich und andere) sachlich beschreiben</p> | <p>Da ab 16.00 Uhr sehr viele Kund*innen anrufen, schaffe ich meine eigene Arbeit nicht mehr. Zudem kann ich häufig in deinen Themen nicht korrekt Auskunft geben und muss sie auf morgen vertrösten.</p> |
| <p>Gefühle / Werte benennen</p> | <p>Mir ist eine hohe Kundenorientierung wichtig und dieser werde ich nicht mehr gerecht. Das stresst mich.</p> |
| <p>Erfragen, wie das Gegenüber die Situation erlebt</p> | <p>Ich möchte gerne deine Überlegungen verstehen. Was ist denn jetzt anders als sonst?</p> |
| <p>Schlussfolgerungen ziehen Wie wollen wir es in Zukunft handhaben? Hast du einen Vorschlag wie wir...?</p> | <p>Mögliche Lösungen könnten so aussehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mich im Vorfeld über anstehende Anliegen informieren. – Telefon auf Kolleg*innen umstellen – |

Unser Energiefass

Nutzen Sie eine Teamsitzung, um die aktuelle Stimmung und Energie im Team vertiefter anzusehen.

- ✓ Zu wie viel Prozent ist unser Energiefass aktuell gefüllt?
- ✓ Durch was füllt sich unser Fass?
- ✓ Durch was leert sich unser Fass?
- ✓ Welche Erkenntnisse ziehen wir daraus?
- ✓ Mit welchen Massnahmen können wir unsere Zusammenarbeit und unseren Teamspirit langfristig und dauerhaft stärken?

Blitzlicht

Dieses Tool eignet sich besonders zum raschen Abholen der aktuellen Befindlichkeit z.B. nach Sitzungen. Tauschen Sie sich kurz zu den folgenden beiden Fragen aus:

- ✓ Was lief besonders gut?
- ✓ Was können wir nächstes Mal anders machen?

Stimmungsbarometer

Verwenden Sie eine Skala, die gegensätzliche Pole darstellen (z.B. -5 / 0 / +5 oder Gewitter und Sonne – einfach das, was zu Ihrem Umfeld passt). Lassen Sie Ihre Teammitglieder auf dem Barometer punkten, wie sie die aktuelle Stimmung im Team / in der Zusammenarbeit etc. erleben. Einzelne Stimmen dazu abholen und gemeinsam diskutieren lassen, was getan werden kann, um entweder ein gutes Ergebnis halten zu können oder welche Ansätze zur Verbesserung möglich sind.

Egal was Sie tun: Grundsätzlich unterstützt alles, was Feedback in einer Organisation selbstverständlich macht und die Menschen ins Gespräch bringt!

Veröffentlicht im ORGANISATOR Seite 48 Ausgabe 06/18

Angaben zur Autorin

Bärbel Kürzl . punktgenau-beraten, Otelfingen; Schwerpunkte: Organisationsberatung, Mediation und Coaching,
b.kuerzl@punktgenau-beraten.ch