

# Konfliktprävention:

## ALLGEMEINE HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

Im Folgenden geben wir Ihnen ein paar Empfehlungen an die Hand, die eine offene Kommunikation fördern und damit präventiv auf die Eskalation, aber auch auf die Bewältigung von Konflikten einwirken können. Wie man es auch drehen und wenden mag, Ihnen als Führungskraft kommt eben eine besondere Bedeutung zu im Rahmen der Gestaltung eines offenen Austausches, und damit leisten Sie einen entscheidenden Beitrag hinsichtlich Vermeidung, Eskalation und Bewältigung von Konflikten!

In der nachstehenden Tabelle können Sie die Handlungsempfehlungen in Fragen umformulieren und gleich bewerten, welches Verhalten Sie in welchem Ausmaß ohnehin schon zeigen. Anschließend können Sie sich darüber Gedanken machen, auf welches Sie in Zukunft besonders achten wollen:

HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN/ FRAGEBOGEN PRÄVENTION	AKTUELLE EINSCHÄTZUNG		
	immer	gelegentlich	selten
Hören Sie auf Ihr Gefühl bei atmosphärischen Störungen („es liegt etwas in der Luft!“)?			
Institutionalisieren Sie einen entsprechenden Austausch?			
Priorisieren Sie wichtige Gespräche und halten Sie sich an Termine?			
Bereiten Sie sich stets auf Gespräche und Meetings jeder Art vor?			
Hören Sie aufmerksam und konzentriert zu und fragen Sie nach?			
Schildern Sie mit eigenen Worten die Sicht des Mitarbeiters und lassen Sie sich von ihm bestätigen, dass Sie ihn richtig verstanden haben?			

HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN/ FRAGEBOGEN PRÄVENTION	AKTUELLE EINSCHÄTZUNG		
	immer	gelegentlich	selten
Machen Sie sich Notizen, nur so können Sie Veränderungen dokumentieren!			
Lassen Sie zu, dass der Mitarbeiter über Persönliches – Emotionen/Eindrücke/ Stimmungen – spricht, aber fordern Sie dies nicht oder drängen ihn gar dazu!			
Sehen Sie offene subjektive Wertungen als wichtige Informationsquelle für Konfliktpotenzial und nicht als Vorwurf oder gar Schwäche?			
Nehmen Sie Befürchtungen und Wünsche ernst?			
Zeigen Sie Verständnis?			
Unterstützen Sie keine Opferhaltung?			
Schildern Sie Ihre eigene Sichtweise und persönliche Anliegen – auch Sie haben Wünsche/Erwartungen/ Befürchtungen!			
Üben Sie sich in Geduld?			
Überlassen Sie Ihrem Mitarbeiter auch mal die Priorisierung von Gesprächsthemen?			
Sichern Sie sich das Commitment Ihrer Mitarbeiter?			
Haben Sie Mut zur Metakommunikation – fragen Sie nach der Zufriedenheit bzgl. Gesprächsverläufen, legen Sie Reflektionsstopps ein!			

<b>HANDLUNGSEMFEBLUNGEN/ FRAGEBOGEN PRÄVENTION</b>	<b>AKTUELLE EINSCHÄTZUNG</b>		
	immer	gelegentlich	selten
Bedanken Sie sich stets für die offene Rückmeldungen Ihrer Mitarbeiter?			
Fassen Sie die wichtigsten Punkte/ Vereinbarungen/Maßnahmen abschließend immer noch einmal (schriftlich) zusammen?			