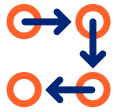


Kritische Unterstützung



Umgang mit Konflikten

Nur wenige Beziehungen sind konfliktfrei, wenn überhaupt. Von der Familiendynamik bis hin zum Arbeitsumfeld erlebt fast jeder von Zeit zu Zeit zumindest ein gewisses Maß an zwischenmenschlichen Meinungsverschiedenheiten.



Nur wenige Beziehungen sind konfliktfrei, wenn überhaupt. Von der Familiendynamik bis hin zum Arbeitsumfeld erlebt fast jeder von Zeit zu Zeit zumindest ein gewisses Maß an zwischenmenschlichen Meinungsverschiedenheiten.

Konflikte zu vermeiden oder einfach so zu tun, als gäbe es sie nicht, kann die Situation manchmal verschlimmern. Ein ignoriertes Konflikt löst sich selten von allein, bis er richtig bewältigt wird.

Umgekehrt lernen wir mehr über andere und uns selbst, wenn wir mit Konflikten umsichtig und vernünftig umgehen.

**Ein ignoriertes Konflikt löst sich selten von allein,
bis er richtig bewältigt wird.**



Effektive Methoden zur Konfliktbewältigung

- Entwickeln Sie Empathie für die entgegengesetzte Sichtweise oder Position.
- Bleiben Sie ruhig, respektvoll und vernünftig.
- Lassen Sie Groll und Ressentiments los, während Sie auf eine Lösung hinarbeiten.
- Versuchen Sie, Gemeinsamkeiten und Bereiche zu finden, in denen Kompromisse möglich sind.
- Kommunizieren Sie klar und direkt.
- Hören Sie aktiv zu. Achten Sie sowohl auf die ausgedrückten „Gefühle“ als auch auf die gesprochenen Worte.
- Bewahren Sie Ihr Interesse und Ihre Motivation, eine für beide Seiten akzeptable Lösung zu finden.
- Trennen Sie Gefühle von Tatsachen.
- Vermeiden Sie es, negative Dinge über die Absichten der anderen Person anzunehmen.
- Wenn Sie sich bei etwas nicht sicher sind, bitten Sie um Klärung.

**Lassen Sie Groll und Ressentiments los,
während Sie auf eine Lösung hinarbeiten.**



Ineffektive Methoden zur Konfliktbewältigung

- Sich weigern, das anzuerkennen oder anzuerkennen, was für die sonstige Partei von Bedeutung ist.
- Nutzung eines aggressiven, konfrontativen und unversöhnlichen Verhaltens.
- Sich weigern, neue konfliktrelevante Informationen zu hören.
- Einen starren, unflexiblen Ansatz verfolgen. Es ist entweder Ihr Weg oder der „falsche“ Weg.
- Vermeidung der wahren Natur des Konflikts aus Angst vor einem negativen Ergebnis.
- Priorisieren Sie „gewinnen“ oder „Recht haben“ gegenüber der Suche nach einer echten Lösung.

Man kann sich Konflikte leicht als etwas vorstellen, das einfach mit verbalen Mitteln gelöst wird, aber nonverbale Kommunikation kann einen entscheidenden Einfluss auf die Bewältigung und Lösung von Konflikten haben. Auf Dinge wie subtile Variationen in Körpersprache, Mimik, Gestik, Ton und Subtext zu achten, kann nicht nur zu einem besseren Verständnis des Problems an sich führen, sondern auch der tieferen und zugrunde liegenden Motivation dahinter.

Konfliktlösung kann eine ernste Angelegenheit sein, muss aber nicht völlig humorlos vonstatten gehen. Es kann wirkungsvoll sein, Humor und Heiterkeit zum richtigen Zeitpunkt anzubringen, um Spannungen abzubauen, das Eis zu brechen und die Situation möglicherweise sogar in die dringend benötigte Perspektive zu rücken.

Konfliktbewältigung kann in jeder Beziehung eine schwierige Situation sein, egal ob privat oder beruflich. Mit den richtigen Werkzeugen, einer ruhigen Perspektive und Unvoreingenommenheit ist es jedoch möglich, eine Lösung zu finden und die Beziehung aufrechtzuerhalten.

Wenn Sie widersprüchliche Bedürfnisse erkennen können und bereit sind, diese mit Mitgefühl und Verständnis zu untersuchen, kann dies zu kreativer Problemlösung, Teambuilding und stärkeren Beziehungen führen.



Kritische Unterstützung, wenn Sie sie brauchen

Besuchen Sie optumeap.com/criticalsupportcenter für zusätzliche Ressourcen und Informationen zu kritischer Unterstützung.

Optum

Dieses Programm ist nicht für die Versorgung in Notfällen gedacht. In einem Notfall wählen Sie 112 oder suchen Sie die nächstgelegene Notaufnahme auf. Das Programm ist kein Ersatz für die Beratung durch einen Arzt oder medizinische Fachkräfte. Falls Sie spezielle Bedürfnisse im Hinblick auf Gesundheitsberatung, Behandlungen oder Medikamente haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Arzt. Wegen möglicher Interessenkonflikte wird in Fragen, die zu rechtlichem Vorgehen gegen Optum, seine Tochtergesellschaften oder gegen Unternehmen führen können, die Anrufer diese Angebote zur Verfügung stellen (z. B. Arbeitgeber oder Krankenversicherer), keine Rechtsberatung angeboten. Dieses Programm und seine Bestandteile können regional unterschiedlich sein und nicht für alle Unternehmensgrößen verfügbar sein. Änderungen bleiben vorbehalten. Manche Angebote können von der Deckung durch die Versicherung ausgeschlossen sein, oder die Deckung ist nur eingeschränkt.

Optum® ist eine eingetragene Marke von Optum, Inc. in den USA und anderen Rechtsgebieten. Alle anderen Produktnamen sind Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer. Optum fördert die Chancengleichheit.

© 2023 Optum, Inc. Alle Rechte vorbehalten. WF8463081 223388-092022 OHC