

Konfliktbewältigung

Es gibt kaum eine Beziehung, die frei von Konflikten ist. Von der Familiendynamik bis zum Arbeitsumfeld ist fast jeder von Zeit zu Zeit in unterschiedlichem Ausmaß mit zwischenmenschlichen Meinungsverschiedenheiten konfrontiert.

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 selbst, sondern erst, wenn er angemessen bewältigt wird.

Umgekehrt erfahren wir mehr über andere und uns selbst, wenn wir mit Konflikten nachdenklich und vernünftig umgehen.

Effektive Möglichkeiten der Konfliktbewältigung

- Haben Sie Verständnis für gegensätzliche Standpunkte oder Positionen.
- Bleiben Sie ruhig, respektvoll und vernünftig.
- Verzichten Sie auf Ärger und Groll, wenn Sie auf eine Lösung hinarbeiten.
- Suchen Sie nach Gemeinsamkeiten und Bereichen, in denen Kompromisse möglich sind.
- Kommunizieren Sie klar und direkt.
- Hören Sie aktiv zu. Achten Sie sowohl auf die zum Ausdruck gebrachten „Gefühle“ als auch auf das, was gesagt wird.
- Behalten Sie Interesse und Motivation bei, eine für beide Parteien akzeptable Lösung zu finden.
- Trennen Sie Gefühle von Fakten.
- Vermeiden Sie negative Annahmen über die Absichten der anderen Person.
- Wenn Sie etwas nicht genau wissen, bitten Sie um Klärung.



Ineffektive Methoden zur Konfliktbewältigung

- Sie weigern sich anzuerkennen, was der anderen Partei wichtig ist.
- Sie verhalten sich aggressiv, konfrontativ und unversöhnlich.
- Sie weigern sich, neue, für den Konflikt relevante Informationen anzuhören.
- Sie gehen starr und unflexibel vor. Entweder es funktioniert so, wie Sie es sich vorstellen oder es ist der „falsche“ Weg.
- Sie leugnen die wahre Natur des Konflikts aus Angst vor einem negativen Ausgang.
- Für Sie ist das „Gewinnen“ oder „Recht haben“ wichtiger als die Suche nach einer echten Lösung.

Man denkt oft, dass Konflikte lediglich mit verbalen Mitteln gelöst werden können. Doch die nonverbale Kommunikation hat entscheidenden Einfluss auf die Bewältigung und Lösung von Konflikten. Wenn Sie auf Dinge wie subtile Unterschiede in der Körpersprache, im Gesichtsausdruck, in der Gestik, im Tonfall und im Subtext achten, verstehen Sie nicht nur das Problem besser, sondern auch die Motivationen, die dahinter stecken.

Konfliktlösung ist oft eine ernste Angelegenheit, sie wird aber nicht völlig humorlos geführt. Humor und Leichtigkeit zum richtigen Zeitpunkt kann ein wirksames Mittel sein, um Spannungen abzubauen, das Eis zu brechen und die Situation möglicherweise sogar in die richtige Perspektive zu rücken.

Der Umgang mit Konflikten ist in jeder Beziehung, ob privat oder beruflich, schwierig. Mit den richtigen Werkzeugen, einer ruhigen und offenen Einstellung ist es jedoch möglich, eine Lösung zu finden und die Beziehung aufrechtzuerhalten.

Wenn Sie gegensätzliche Bedürfnisse erkennen und bereit sind, sich mit Mitgefühl und Verständnis damit zu befassen, kann dies zu kreativer Problemlösung, Teambildung und stärkeren Beziehungen führen.



Wichtige Unterstützung im richtigen Moment

Wichtige Ressourcen und Informationen finden Sie auch unter optumwellbeing.com/criticalsupportcenter.



Dieses Programm ist nicht für Notfälle oder dringenden Behandlungsbedarf bestimmt. Rufen Sie im Notfall die örtliche Notrufnummer an oder suchen Sie die nächstgelegene Unfall- und Notaufnahme auf. Das Programm ist kein Ersatz für die Beratung durch einen Arzt oder medizinische Fachkräfte. Dieses Programm sowie Teile davon sind möglicherweise nicht an allen Standorten verfügbar, und es können Ausnahmen und Einschränkungen gelten.