



Umgang mit Kritik und Konflikten

Anzeige



Äußere (zwischenmenschliche) Konflikte können verschiedene Ursachen haben

Dazu gehören z.B. gegenseitige Interessen, Neid und Missgunst, Ungeduld, Meinungsverschiedenheiten, unterschiedliche Wertvorstellungen. An Beispielen mangelt es oftmals nicht, die einen Konflikt auslösen können. Menschen, die mich an mein früheres Verhalten erinnern, können einen Konflikt auslösen. Früher war ich auch so und ich fühle mich erinnert, was ich eigentlich ablegen wollte. Mein Gegenüber erinnert mich an frühere Vorgesetzte. Ich werde durch Vorurteile gelebt und wenn etwas eintrifft, was ich mir vorgestellt habe, sagt man oft, das wusste ich ganz genau, dass dieses eintritt. Ich gehe mit einer bestimmten Einstellung zu meinem Gegenüber und lasse mich nur noch wenig überraschen. Ferner ist zu berücksichtigen, dass es oftmals Konflikttage sowie -zeiten gibt, um so besser ist es, wenn ich diese kenne.

In Gruppen gibt es häufig drei verschiedene Konfliktarten

Rang- und Territorialkonflikte, Zugehörigkeitskonflikte sowie Untergruppenkonflikte. Die Möglichkeit, eine Kritik vorzubringen, besteht aus mehreren Stufen. Ich sollte den Konflikt wahrnehmen und annehmen. Vertrauensbildende Maßnahmen zu meinem Gegenüber benutzen. Eine offene Kommunikation anwenden. Eine sachliche Lösung erarbeiten. Eine Vereinbarung erzielen. Und den Konflikt verarbeiten.

Im Gespräch achte ich auf folgende Dinge: Den Ton meiner Botschaft

Ich nehme eine fragende Haltung ein und keine behauptende. Ich versuche einen positiven Einstieg zu geben und formuliere das Problem. Ich warte auf eine Stellungnahme meines Gegenübers, gefolgt von einer Problem- und Lösungsdiskussion. Ich versuche eine Lösung verbindlich abzusichern und wähle eine positiven Ausstieg aus dem Gespräch. Man sollte sich auch fragen, wer an einer Lösung eines Konfliktes interessiert ist und wer nicht und ob es dadurch Vorteile für jemanden gibt.

Als Kritiker sollte man folgendes beachten: Ob und warum will ich überhaupt kritisieren?

Ich brauche die Zeit, um ein Gespräch vorzubereiten. Eine Kritik ist ausschließlich unter vier Augen zu verrichten. Ich warte mit einer Kritik nicht zu lange. Ich versuche das Verhalten und nicht die Person zu kritisieren. Ich versuche keine pauschalen Vorwürfe zu benutzen und nicht zu langatmig zu sein. Ich frage mich was bei dem Gespräch gut und was verbesserungswürdig war. Ich danke für die Gesprächsbereitschaft und gebe ein positives Gesprächsende. Als Kritiklöser sollte ich für die Belange meines Gegenübers jederzeit ein offenes Ohr haben. Wo Motivation, Spaß und Freude herrscht, gibt es weniger Kritik- und Konfliktsituationen.

Bei Kritik und Konflikten handelt es sich oftmals um Energieverluste, die man mühselig wieder aufbauen muss. Also sollte man sich in manchen Situationen fragen, ob es sich überhaupt lohnt, Stress zu empfangen oder zu geben. Bei dem Umgang und dem Ansprechen von Kritik ist auf Folgendes zu achten: Verschiedene Persönlichkeiten gehen individuell (ich bin ich) mit der Konfliktbewältigung um. Bei den meisten Kritiksituationen geht es um einen Konfliktgegensatz, der auf unterschiedlichen Interessen beruht. Ferner ist die Einstellung zu Konflikten, die Selbstwahrnehmung und die Gedanken, die unser Leben bestimmen, zu berücksichtigen.

Wie gehen wir mit der Konfliktbewältigung um?

Stellen wir uns den Konflikten oder gehen wir diesen lieber aus dem Wege. Man unterscheidet bei Konflikten zwischen einem inneren (seelischen) und äußeren (z.B. zwischenmenschlichen oder sozialen) Konflikt.

Stephan Böttger
Beratung, Training, Coaching
Braunschweig

STEPHAN BÖTTGER
BERATUNG · TRAINING · COACHING

SAARBRÜCKENER STR. 222 TEL./FAX: 0531-505094
38116 BRAUNSCHWEIG MOBIL: 0170-5518938

INFO@SB-COACH.DE / WWW.SB-COACH.DE