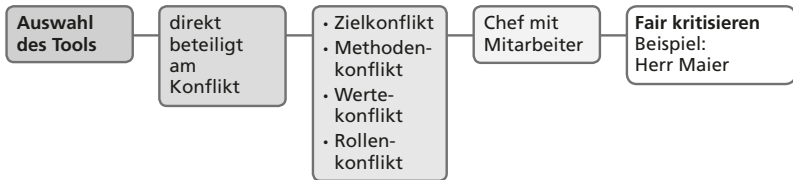


## Konfliktklärung mit Mitarbeitern



### Fair kritisieren – Das Werkzeug



Wenn wir mit einem Mitarbeiter ein Konfliktgespräch führen wollen, hilft die Methode *Fair kritisieren* als roter Faden.

#### 1. Gesprächseinstieg

Er dient dazu, dem Gesprächspartner mitzuteilen, um was es geht, und auch dazu, die Ernsthaftigkeit des Anliegens deutlich zu machen.

#### 2. Wahrnehmung

Hier gilt es, die eigene Wahrnehmung zu schildern, als Ich-Botschaft und auf konkrete Wahrnehmungen gestützt.

Ausgehend von der Tatsache, dass unsere eigenen Wahrnehmungen nicht der Wahrheit entsprechen, weil es die „eine“ Wahrheit nicht gibt, geht es hier um die Darstellung der eigenen Perspektive. Damit schlagen wir zwei Fliegen mit einer Klappe: Zum einen müssen wir uns in der Vorbereitung des Gesprächs darüber klar werden, was genau unsere Wahrnehmungen wa-



## **Beispiel: Mein Lieferant, dein Lieferant**

### **Was ist passiert?**

Klaus Gerstner und Michael Kern sind seit Jahren Kollegen in einer Einkaufsabteilung. Beide kümmern sich gemeinsam um den Fachbereich operativer Einkauf eines mittelständischen Unternehmens. Beide haben sich die Lieferanten untereinander aufgeteilt. Jeder hat also seinen Lieferantenstamm, in Urlaubszeiten vertreten sie sich gegenseitig.

An einem Vormittag hatte sich einer der größten Lieferanten aus Herrn Gerstners Bereich zum Besuch angemeldet. Als er eintrifft, ist Herr Gerstner gerade nicht im Büro, also begrüßt Herr Kern den Lieferanten, Herrn Müller. Aus Vertretungszeiten ist er ihm auch bekannt, sodass sich schnell ein angeregtes Gespräch entwickelt. Mir nichts, dir nichts ist man bei den Geschäftsthemen. Als Herr Gerstner nun einige Zeit später das Büro betritt, sieht er die beiden im Besprechungsraum sitzen. Er sagt zwar nichts, aber er ist sichtlich verärgert. Er verlässt das Büro und kommt erst zurück, als der Lieferant gegangen ist.

Herr Kern ist verwundert und auch ein Stück verärgert über das Verhalten seines Kollegen. Er spricht ihn aber am selben Tag nicht mehr an, weil er erst einmal eine Nacht darüber schlafen will. Da er aber mit dem Kollegen ein Büro teilt, kann er diese Situation nicht auf sich beruhen lassen und entscheidet sich, es anzusprechen.

### **Was ist zu tun? – Die Vorbereitung**

Als Vorbereitung für das Gespräch, das er am nächsten Tag angehen will, beantwortet er für sich die Fragen aus dem *Fragenkatalog* und kommt zu folgenden Erkenntnissen:

Einschätzung von Herrn Kern zur Entstehung des Konflikts: „*Herr Gerstner hat sich darüber aufgeregt, dass ich mit seinem Lieferanten das Gespräch geführt habe. Er vermutet wahrscheinlich, dass ich ihm zuvor-*