

# Konflikt- Lösung Strategien



6 Strategien, die Ihre Konflikt-Situationen konstruktiv auflösen  
und Ihnen 20-30 % Zeit, Kosten und Ärger einsparen.

.....

# Inhalt

## **1. Problemanalyse**

## **2. Einführung in die Konflikt-Lösung Strategie**

- a. Herkunft der Konflikte
- b. Häufigste Ursachen
- c. Die magische Strategie für Konflikt-Lösungen

## **3. Umsetzung der Konflikt-Lösung Strategie**

- a. Die Problemanalyse
- b. Die Gesprächsvorbereitung
- c. 4-Augen-Gespräch
- d. Umsetzung des neuen Verhaltens
- e. Der Umgang mit neuem Verhalten
- f. Zum Schluss

## **4. Angebot**

- o Analyse-Gespräch: Konflikt-Lösung Potenzial

# Ihre Mitarbeiter sind Ihr Kapital!

Stellen Sie sich einmal vor: Ihr Führungs-Team und Sie führen 100 Konflikt-Gespräche und bei ca. 75 Gesprächen bleibt alles beim Alten. Die Mehrheit der Beteiligten macht so weiter, wie bisher. Ohne Weiterentwicklung und Veränderung treten viele Unternehmer auf der Stelle.

**Wirklich frustrierend!**

100 Konflikt-Gespräche = 100 Wachstums-Potenziale der einzelnen Mitarbeiter. Doch nur ca. 25 % setzen die Impulse tatsächlich um.

Als Unternehmer ärgern Sie sich verständlicherweise, um all die entgangenen Chancen.

Wollen Sie ein solches Verhalten weiterhin akzeptieren?  
Sollten Sie es ändern?  
Keine Frage.

**Also, wo liegt das Problem?**

**Keine Konflikt-Lösung Strategie**



## Schauen wir zunächst auf die Ursachen, die zu diesen Frust-Erlebnissen führen:

### Problem 1:

---

Ein Riesen-Problem der meisten Unternehmer ist, dass sie sich damit abgefunden haben, wie negativ Konflikt-Gespräche ausgehen. Wir sprechen hier von kleinen und großen Problemen.

Täglich werden hunderte, tausende Euro verbrannt, weil unangebrachtes Mitarbeiter-Verhalten nicht oder falsch angesprochen wird. Euros eben, die in anderen Bereichen besser investiert wären.

#### Sehen Sie selbst:

Beispielrechnung: Von 100 Kritik-Gesprächen verlaufen ca. 25 % zielführend. Die motivierende und langanhaltende Wirkung ist fraglich. Nur wenige Mitarbeiter können ihre Arbeit danach langfristig besser machen, als vor dem Gespräch.

Zum Vergleich: Eine trainierte Führungskraft mit einer Erfolgsquote von 80 %, im Hinblick auf die Konflikt-Gespräche, kommt so auf 80 nachhaltig und motiviert aufgelöste Konflikt-Situationen.

#### Wie viel Geld Ihnen dabei verloren geht, zeige ich in diesem Rechenbeispiel:

Laut einer Studie des „ifb“ werden mindestens

- 30 % der Arbeitszeit von Führungskräften zum Austragen von Konflikten verwendet.
- Ca. 12 Stunden pro Woche investiert die Führungskraft in Konflikt-Lösungen.
- Das bedeutet, dass eine Führungskraft im Monat mehr als eine volle Woche mit Lösen von Konflikten zu tun hat.
- 60.000 € im Jahr verdient eine Führungskraft im ø. Das entspricht 30 €/h hochgerechnet auf's Jahr, somit haben Unternehmer 15.000 € Konflikt-Kosten pro Führungskraft im Jahr.

Je nachdem, wie viele Führungskräfte für Ihr Unternehmen tätig sind, steigen natürlich auch die Konflikt-Kosten. Die Konflikt-Zeiten der betroffenen Mitarbeiter müssen natürlich auch noch hinzugerechnet werden. Genauere Infos dazu in unserer Tabu-Studie...

### Problem 2:

---

Die indirekten, emotionalen Kosten durch Ärger, ineffektiv arbeitende und frustrierte Mitarbeiter, sind schwer zu beziffern.

#### Sie glauben wirklich, das sei ganz normal?

Nach dem letzten Konflikt-Gespräch hat sich ja auch nicht wirklich etwas verändert.

#### Warum sollte es denn beim nächsten Mal anders sein?

Die typische Vorgehensweise: „Das musste doch mal gesagt werden; dem habe ich mal richtig die Meinung gesagt – wenn er sich nicht ändert, fliegt er raus!“

Wer sich so verhält, wird sehr schnell gesellschaftlich geächtet. **Darüber hinaus ist das äußerst unprofessionell.**

Ich sage Ihnen auf den Kopf zu, mit einem System, dass das Mitarbeiterverhalten positiv beeinflusst und die Leistung steigert, verändert sich Ihr Betriebsklima und die Zahlen Ihrer „BWA“.

Menschen sind leistungsfähiger in einem Umfeld der Wertschätzung und Anerkennung.

**Mitarbeiter lieben klare, verständliche Aufgaben und hassen Verwirrung: Deshalb machen sie nicht „Dienst nach Vorschrift“, sondern übernehmen „Eigenverantwortung“ und reduzieren die Konflikt-Situationen.**

Aus diesem Grund bleiben viele Top Unternehmen weit hinter ihren Möglichkeiten zurück.

## Zusammengefasst:

1. Es sollte Sie als Unternehmer dramatisch stören, wenn nur 25 % aller Konflikt-Situationen überhaupt, oder nicht nachhaltig gelöst werden und 75 % geduldet wird. Dadurch verlieren Sie jeden Monat Geld trotz Zeiteinsatz von Ihnen und Ihrem Führungsteam.
2. Hören Sie auf, Gespräche zu führen, die keine Nachhaltigkeit bieten.
3. Fangen Sie an, das Selbstvertrauen Ihrer Mitarbeiter zu stärken und kommunizieren Sie spezifisch und klar. Dadurch werden Ihre Mitarbeiter nicht nur Ihre Ideen umsetzen, sondern auch eigene einbringen.



## Sie benötigen insgesamt 3 Dinge:

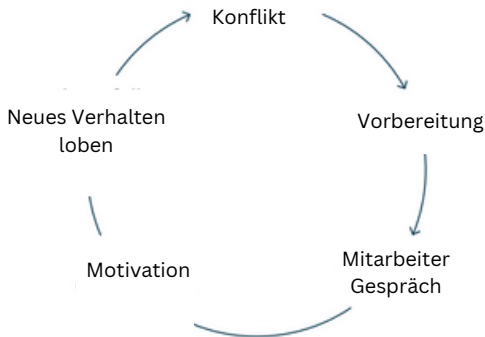
1. Selbstbewusste Führungskräfte mit einem klaren Konflikt-Lösung System  
Wenn Sie hier Unterstützung brauchen, klicken Sie auf unten stehenden Link und melden sich zu einer kostenfreien Konflikt-Potenzial-Analyse an: [bit.ly/Skupien-termin](https://bit.ly/Skupien-termin)
2. Klarheit in der Problem-Analyse (Die Fakten ansprechen)
3. Spezifische und nachhaltige Problemlösung

## 2. Einführung in die Konflikt-Lösung Strategie

**Konflikt-Lösung-Strategie bedeutet, dass der Mitarbeiter nach einem solchen Gespräch in der Lage ist, seinen Job besser zu machen, als er es vorher konnte. So wie wir in allen Ausbildungen und Trainings etwas nach einer Lektion besser können, als zuvor.**

Die stärkste Struktur, Konflikte zu lösen, ist klar, spezifisch, motivierend auf Augenhöhe.

Grafisch vereinfacht sieht diese Struktur so aus:



### **Darum bringen Ihre Konflikt-Gespräche so wenig Veränderung:**

Während Trainer und Coaches dieses einfache System perfekt verstehen und in jedem ihrer Konflikt-Gespräche umsetzen, (weil sie wissen, dass sich sonst kein Verhalten verändert und Leistung nicht erhöht und sie in ihrer Kompetenz nicht mehr ernstgenommen werden), haben die meisten Führungskräfte dies in **keiner** Ausbildung oder Studium gelernt.

#### **Die 3 größten Fehler, die Führungskräfte bei ihren Konflikt-Gesprächen machen, sind:**

1. Sie wissen nicht, wie es geht
2. Sie wissen nicht, dass man mit einem einfachen System konstruktive Konflikt-Gespräche zielführend und motivierend führen kann.
3. Sie wissen nicht, dass die tägliche Konflikt-Lösung zu ihren elementaren Aufgaben gehört.

Bevor ich Ihnen vorstelle, wie Sie die 5 Elemente der Konflikt-Lösung Strategie in Ihrem Unternehmen mit Struktur umsetzen, lassen Sie uns die Denkfehler der meisten Führungskräfte aus dem Weg räumen.

### **Denkfehler 1:**

Führungskräfte verfügen in der Regel über hohe Fachkenntnisse, doch in keiner Ausbildung und in keinem Studium wird der konstruktive Umgang mit Mitarbeitern gelehrt.

Es gibt zwei Möglichkeiten, aufkommenden Konflikten gegenüberzutreten: Zum einen kann man die Fakten klar auf den Punkt bringen oder aber, schweigen und dem Konflikt aus dem Weg gehen.

Die meisten Führungskräfte sind darauf konditioniert, die Mitarbeiter wieder ins rechte Licht zu rücken, ohne, dass Verhaltensveränderung und Leistungssteigerung im Vordergrund stehen.

Schauen Sie sich in Ihrem Umfeld Unternehmen an, die Mitarbeiter haben, die Dienst nach Vorschrift machen oder eine hohe Mitarbeiter-Fluktuation haben.

### **Die Moral von der Geschichte:**

Die Unternehmen und Führungskräfte, die aus den Konflikt-Situationen heraus, Mitarbeiter leistungssteigernd motivieren, sind langfristig die erfolgreicherem am Markt.

### Denkfehler 2:

Je größer das Problem, desto wichtiger die Lösung.

Sie haben eine klare Struktur, ähnlich wie bei einem Kochrezept, wo Sie die einzelnen Schritte abarbeiten. Und dadurch das Ergebnis vorhersehbar ist.

Merke deshalb: Kommunizieren Sie immer auf Augenhöhe.

### Denkfehler 3:

Alle großen und erfolgreichen Führungspersönlichkeiten (auch aus der Geschichte), benutzten die Strategien, die hier aufgezählt sind.

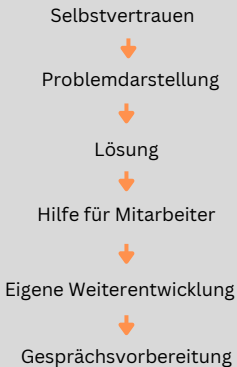
Der Grund, warum die meisten Führungskräfte ihre Ziele nicht erreichen, ist, weil sie das Selbstvertrauen der Mitarbeiter nicht aufbauen.

Wenn es in der Mitarbeiterschaft keine Konflikte gäbe, wären die Führungskräfte überflüssig. Denn dann könnten die Mitarbeiter ja alles selber machen.



## 6 Konflikt-Lösung Strategien

Die magische Struktur für Ihre Konflikt-Gespräche besteht deshalb aus folgenden Elementen:







## 1. Selbstvertrauen

In diesem Schritt sollten Sie einen geeigneten Rahmen für das Gespräch schaffen:

- 4-Augen-Mitarbeiter-Gespräch
- Stellen Sie den Mitarbeiter nicht bloß
- Klar in der Sache, weich zur Person
- Was nicht hilft, sind Angst, Scham und Druck



## 2. Problemdarstellung

Sprechen Sie die Fakten an:

- Vermeidung von emotionalen Äußerungen und Schuldzuweisungen
- Die Frage: „Warum“, sorgt nur für Ausredenden



## 3. Lösung

Üben Sie konstruktive Kritik, die nach vorne gerichtet ist:

- Sprechen Sie in Ich-Botschaften
- Vereinbaren Sie klare Ziele
- „Versuchen“ hilft nicht, arbeiten Sie an den Prozessen



## 4. Hilfe für die Mitarbeiter

Bieten Sie dem Mitarbeiter Hilfe an:

- Wenn „Er“ es alleine besser könnte, würde er es auch besser machen
- Unterstützen Sie den Mitarbeiter durch geschickte Fragestellungen



## 5. Eigene Weiterentwicklung

Sorgen Sie dafür, dass Sie als Vorbild fungieren:

- Nutzen Sie Ihre eigene Weiterbildung
- Bitten Sie um „Feedback“



## 6. Gesprächsvorbereitung

Fragen Sie sich vor dem Gespräch, was kann ein:

- intelligenten
- rational denkenden
- wohlmeinenden Menschen

dazu verleiten, sich so zu verhalten, wie er es gerade macht. Oft handeln Mitarbeiter mit den besten Absichten und doch entstehen Konflikte.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß bei der Umsetzung und viele erfolgreiche Gespräche mit Ihren Mitarbeitern, die für eine motivierte Belegschaft sorgen.

Kritik freie Grüße  
Ihr Jürgen Skupien

**PS:** Sie sollten Ihre Konflikt-Gespräche solange weiter optimieren, bis Sie eine Erfolgsquote von mindestens 75 % bei der Verhaltensveränderung und Leistungssteigerung der Mitarbeiter erreichen.

Voraussetzung dafür ist, dass Sie die Zutaten und Reihenfolge der Konflikt-Lösung beachten.

### **Melden Sie sich zu Ihrem persönlichen Potenzial-Gespräch an!**

1. Wir schauen uns gemeinsam Ihre jetzige Situation an und ich gebe Ihnen erste Verbesserungstipps.
2. Ich bespreche mit Ihnen Ihre drei größten Herausforderungen, wenn es um Konflikt-Gespräche in Ihrem Unternehmen geht.
3. Ich gebe Ihnen eine Perspektive für Ihre nächsten Umsetzungsschritte.

Jetzt kostenlos sichern unter: [bit.ly/Skupien-termin](https://bit.ly/Skupien-termin)

**Oder erleben Sie in der Masterclass,** wie Sie die Strategien in Ihrem Unternehmen direkt umsetzen.

[www.juergen-skupien.de/masterclass/](https://www.juergen-skupien.de/masterclass/), um sich für die Masterclass anzumelden.