

Um in Konflikten handlungsfähig zu sein, ist es sinnvoll, den 9/9 Ansatz, also das Bemühen um eine win-win Lösung als Grundlage zu nehmen. Diese setzt folgende Fähigkeiten voraus:

- Ich vertrete meine Interessen und argumentiere überzeugend.
- Ich verstehe und berücksichtige die Interessen der Gegenseite.
- Ich kann im Gespräch mit der anderen Partei gemeinsame, kreative Lösungen entwickeln.

Auch wenn der 9/9 Ansatz das Optimum darstellt, kann es in bestimmten Situationen sinnvoll sein, davon abzuweichen. Abhängig vom Verhalten Ihres Gegenübers kann es notwendig sein, dass Sie z.B. den ersten Punkt betonen (Ihre Interessen mit Nachdruck vertreten, wenn die Gegenseite Ihnen eine Lösung aufzwingen will – also sich auf Ihre Kosten durchsetzen will. Umgekehrt muss man manchmal den zweiten Punkt betonen, wenn die Gegenseite zu schnell nachgibt und eine halbherzige Lösung ansteuert.

Alle Konfliktstile können – in der richtigen Situation angewendet – angemessen sein. Wir müssen von daher in unserem Verhalten flexibel sein. Ungünstig ist es, wenn wir ungeachtet der Situation unseren ‚Lieblingsstil‘ verwenden.

Hier sind deshalb einige Tipps, wie man sein Konfliktverhalten weiter entwickeln kann, wenn man bisher bestimmte Ansätze bevorzugt:

## **Entwicklungstipps 1/1-Stil: Vermeidung (Lose-Lose)**

- ✓ Machen Sie sich bewusst, dass Konflikte eine normale Begleiterscheinung von Zusammenarbeit sind und die Chance in sich tragen, bessere Lösungen zu finden.
- ✓ Wägen Sie ab, welche Nachteile Ihnen, Ihrem Team, Ihrem Unternehmen entstehen, wenn Sie die Auseinandersetzung vermeiden bzw. welche Vorteile es hätte, wenn Sie Ihre Interessen vertreten.
- ✓ Überlegen Sie, welche Rolle Ihnen im Unternehmen zukommt und welche Verantwortung Sie entsprechend dafür haben, mit anderen gemeinsam Lösungen zu erarbeiten.
- ✓ Trainieren Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten, um besser mit Konfliktsituationen umgehen zu können.

## **Entwicklungstipps 1/9-Stil: Nachgeben (Lose-Win)**

- ✓ Arbeiten Sie an einer besseren Balance zwischen Harmonieorientierung und Selbstbehauptung.
- ✓ Klären Sie für sich
  - Welche Interessen/Ziele Ihnen wichtig sind
  - Warum? Welche positiven Auswirkungen die Realisierung hätte
  - Welche negativen Auswirkungen Ihr Nachgeben hätte
- ✓ Trainieren Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten, um besser mit Konfliktsituationen umgehen zu können.
- ✓ Kontrollieren Sie Ihr Beziehungs-Ohr gut, um Konflikte weniger persönlich zu nehmen.

## Entwicklungstipps 9/1-Stil: Sich durchsetzen (Win-Lose)

- ✓ Machen Sie sich bewusst, dass Zusammenarbeit auf der Sachebene und der Beziehungsebene stattfindet. Die Qualität Ihrer Beziehungen entscheidet über Ihren Erfolg.
- ✓ Machen Sie sich klar, dass gemeinsam entwickelte und getragene Lösungen besser und nachhaltiger sind.
- ✓ Trainieren Sie Ihre Zuhör-Fähigkeiten.
- ✓ Überzeugen Sie mehr als zu überreden.
- ✓ Versuchen Sie, zuerst den Standpunkt Ihres Gegenübers zu verstehen, bevor Sie Ihren Standpunkt äußern.

## Entwicklungstipps 5/5-Stil: Kompromiss

- ✓ Nehmen Sie sich mehr Zeit, Ihre eigenen Ziele und die Ziele Ihres Gegenübers zu klären, bevor Sie Lösungen suchen.
- ✓ Bleiben Sie länger in der Verhandlung, um bessere Lösungen als die erstbeste zu finden.
- ✓ Überprüfen Sie die Qualität einer Kompromisslösung, bevor Sie sich festlegen.

## Entwicklungstipps 9/9-Stil: Kooperation (Win-Win)

- ✓ Sie sind schon auf dem richtigen Weg. 😊
- ✓ Bleiben Sie flexibel. Wenn es zeitlich nicht möglich ist, eine win-win Lösung zu verhandeln, suchen Sie einen guten Kompromiss.
- ✓ Denken Sie daran, dass Sie je nach Verhalten Ihres Gegenübers mal mehr auf das Vertreten Ihrer eigenen Interessen und mal mehr auf die Berücksichtigung der anderen Interessen achten müssen.