

Konfliktmanagement

Konflikte mit dem Chef lösen

„Je enger der Raum, desto schneller entwickelt sich der Streit“, soll Schopenhauer einmal gesagt haben. Dabei verglich er den Menschen mit Stachelschweinen, die sich umso mehr stechen, je näher sie zusammenrücken, wenn sie sich eigentlich nur wärmen wollen.

Im Büro geht es teilweise genauso zu. Mit entsprechenden Folgen...

Angenommen, Sie haben einen potenziellen Konfliktherd mit dem Chef: Ein Projekt wird nicht rechtzeitig fertig, und das müssen Sie ihm beichten. Der Chef geht damit aber nicht konstruktiv um, sondern explodiert und brüllt Sie vor versammelter Mannschaft an. Wie gehen Sie mit dieser Situation um?

In Tränen ausbrechen oder zurück brüllen? Beides wird Ihnen beim Konfliktmanagement und im Umgang mit dem Chef nicht helfen. Zum Glück gibt es Alternativen:

- **Bewahren Sie Ruhe.**

Wenn das Blut kocht, sollten Sie erst einmal tief durchatmen und schweigen. Damit vermeiden Sie Kurzschlussreaktionen. Auch Ihr Chef ist gerade so wütend, dass es zwecklos wäre zu versuchen rational mit ihm zu reden. „Mit einem Vulkan ist nicht zu reden“, wusste schon Ernst Jünger. Bleiben Sie daher völlig ruhig und vermeiden Sie jede hektische Bewegung. Hören Sie stattdessen genau zu: Überhören Sie Beleidigungen, denn Sie bringen Sie nur selbst in Rage. Konzentrieren Sie sich ausschließlich auf das Problem. Und Unterbrechen Sie den Chef auf keinen Fall. Lassen Sie ihn ausreden – und warten Sie dann selbst noch kurz bis Sie antworten. Das drosselt das Tempo und nimmt den Druck raus.

- **Analysieren Sie die Lage.**

Sowohl Sie als auch Ihr Chef brauchen erst einmal die Möglichkeit, in Ruhe über den Streit nachzudenken. Denken Sie daran, dass ein Streit immer nach dem gleichen Muster verläuft: Es gibt einen Auslöser, etwas das schief läuft oder anders als geplant, darauf reagieren die Beteiligten mit Wut und Frust. Das führt zu einem Tunnelblick. Treten Sie einen Schritt zur Seite und fragen Sie sich: Was war der Auslöser? Steckt dahinter vielleicht ein ganz anderer Konflikt?

- **Versetzen Sie sich in die Lage des Chefs.**

In Momenten, in denen man wütend auf eine Person ist, fällt es einem schwer, sich in deren Situation hineinzusetzen. Man fühlt sich ungerecht behandelt und will die andere Seite gar nicht sehen. Doch ein solches Verhalten verhindert, dass man Verständnis für das Gegenüber entwickelt. Ihr Chef hat überreagiert aus Gründen, die Sie noch nicht kennen. Vielleicht

erhält er Druck von oben und vom Kunden und musste seinem Ärger mal Luft machen. Sicher, professionell ist das nicht, aber menschlich.

- **Schildern Sie Ihre Sicht der Dinge.**

Wenn Sie antworten, reden Sie ruhig und langsam. Versuchen Sie durch Ihre Sprache und Stimme auch Ihr Gegenüber zu beruhigen. Sagen Sie aber bitte niemals, dass sich der andere beruhigen soll. Er fühlt sich sonst gegängelt. Wirken Sie allein indirekt auf ihn ein, durch Ihr souveränes Vorbild. Und vermeiden Sie lange Schachtelsätze, kurze einfache Hauptsätze genügen. Mehr wird der Wüterich eh nicht verstehen.

- **Holen Sie sich Rat von einem Kollegen.**

Sprechen Sie mit einem Kollegen, zu dem Sie einen guten Draht haben, über die Situation. Dieser hat den Streit von außen betrachtet und kann Ihnen Input geben. Auf keinen Fall sollten Sie die Sache jedoch im gesamten Team breittreten. Beim Kaffee zusammenzustehen und sich über den Chef auszulassen, ist nur schädlich. Aus zwei Gründen: Erstens wird er es wahrscheinlich mitbekommen und das vergrößert seinen Ärger und zweitens verhindert es, dass Sie Empathie für seine Situation entwickeln, weil Ihre Kollegen Ihnen Ihre Sichtweise bestätigen.

- **Suchen Sie das Gespräch.**

Es gab eine Auseinandersetzung und Ihr Chef wurde lauter. Nach so einer Situation ist die Versuchung groß, dem Chef aus dem Weg zu gehen und den Konflikt zu ignorieren. Doch damit riskieren Sie, dass der Konflikt eskaliert und zu einem Dauerzustand wird, der Sie all Ihre Zeit und Energie kostet. Sobald Sie das Gefühl haben, dass Ihre Wut über das Verhalten Ihres Chefs abgeklungen ist und Sie gefasst über die Sache sprechen können, gehen Sie auf Ihren Chef zu. Warten Sie nicht, bis Ihr Chef den ersten Schritt macht, denn in der Regel wird er das nicht tun.

- **Sprechen Sie gemeinsam über den Streit.**

Mit einer offenen Kommunikation können Sie den Konflikt lösen. Verzichten Sie auf Vorwürfe und Angriffe. Schildern Sie einfach, wie Sie die Situation wahrgenommen haben, was Sie gestört hat und wie Sie die Reaktion Ihres Chefs empfunden haben. Erfragen Sie danach die Sichtweise Ihres Chefs. Wichtig ist, dass Sie sich gegenseitig zuhören und nicht unterbrechen. Auch wenn die Wahrnehmungen an einer bestimmten Stelle auseinander gehen, akzeptieren Sie das.

- **Werden Sie nicht persönlich.**

Sollte sich das Gespräch mit Ihrem Chef zu einer hitzigen Diskussion entwickeln, achten Sie unbedingt darauf, nicht unverschämt oder persönlich

zu werden. Vermeiden Sie es den Streit zu verallgemeinern. Es geht darum, über das aktuelle Problem zu sprechen und nicht über alles, was bislang schief gelaufen ist oder über die Dinge, die Sie an Ihrem Chef nerven.

- **Finden Sie einen gemeinsamen Nenner.**

Wichtig ist, dass Sie am Ende des Gesprächs eine Basis für die weitere Zusammenarbeit finden. Sie kennen nun die Sichtweise des jeweils anderen und wissen, was den Konflikt ausgelöst hat. Nun geht es darum, sich darauf zu einigen, wie künftig mit einer ähnlichen Situation umgegangen werden soll. Was ist Ihrem Chef dabei wichtig? Will er beispielsweise rechtzeitig informiert werden, wenn Sie merken, dass Sie eine Deadline nicht halten können? Was ist Ihnen wichtig? Idealerweise gehen Sie so auseinander, dass keiner mehr Groll für den anderen hegt.