



Das aktuelle Fachthema
vorgestellt von

Dr. Melanie Cordini

systemischer Management Coach
Expertin für Führung und
Kommunikation
www.fuehrungsgeber.de



Kontakt:
cordini@fuehrungsgeber.de

Die Sache mit den Lemmings

Kleine Einführung in Konfliktlösungsmuster

Sie kennen Lemminge? Der Legende nach stürzen sich regelmäßig ganze Gruppen dieser kleinen Nagetierchen kollektiv über eine Klippe ins Meer. Wie blöd muss eine Tierart sein, immer wieder seinem Muster ins Verderben zu folgen? Ganz ehrlich, ich arbeite seit acht Jahren mit Führungskräften und kenne auch hier dieses Phänomen. Es stürzt sich zwar niemand von der Klippe, aber mit immer gleichem Muster in Konflikte. Das führt nicht zum Ertrinken aber zum regelmäßigen Scheitern – schade, weil unnötig!

Theorien zu Konfliktverhalten gibt es viele. Der Einfachheit halber schauen wir uns hier die häufigsten sechs Muster an:

FLUCHT:	Konflikt vermeiden
KAMPF:	gewinnen und unterwerfen
AUFGEBEN:	nachgeben
UMGEHEN:	delegieren
KOMPROMISS:	Abstriche machen
KONSENS:	neue Lösung finden

Wie sich die unterschiedlichen Konfliktlösungsmuster in der Praxis auswirken können, zeigt der nachfolgende Praxisfall von Herrn Schmid und Frau Sander aus dem Vertrieb:

Neues Vertriebsgebiet Schweiz

Herr Schmid und Frau Sander haben gemeinsam sehr erfolgreich das Vertriebsgebiet Deutschland betreut, die Kunden waren alphabetisch zugeteilt. Jetzt expandieren sie auch in die Schweiz. Die Geschäftsführung überlässt beiden die Aufteilung des neuen Gebiets.

Zwar hat sich die alphabetische Aufteilung nicht immer als sinnvoll erwiesen, aber Frau Sander will keine Diskussionen und übernimmt diese für die Schweiz.

FLUCHT

Nachdem Herr Schmid festgestellt hat, dass seine Kunden im Bereich A-L sehr verstreut liegen, besteht er darauf, den Bereich M-Z zu übernehmen.

KAMPF

Frau Sander will ihren cholerischen Kollegen nicht provozieren und willigt genervt ein, obwohl sie feststellt, dass auch fast alle Großkunden in Herrn Schmid's Gebiet liegen.

AUFGEBEN

Herr Schmid ärgert sich, weil Frau Sander jetzt beleidigt ist und schlägt vor, die Entscheidung über die Aufteilung der Geschäftsleitung zu überlassen.

UMGEHEN

Frau Sander will vor der Geschäftsführung aber nicht als entscheidungsunfähig dastehen und schlägt vor, Herr Schmidt behält sein Gebiet und gibt ihr dafür zwei Großkunden aus seinem Bereich ab.

KOMPROMISS

An dieser Stelle schaltet sich Sachbearbeiter Kunze, der im selben Büro sitzt und alles mitbekommen hat, ein. Er fragt, ob es nicht sinnvoller wäre, den Bereich statt alphabetisch, nach Regionen und Kundengröße aufzuteilen.

KONSENS

Es wird immer Situationen geben, in denen Ihr bewährtes Muster genau richtig ist – und es gibt immer Situationen, wo Sie mit diesem Muster über die Klippe stürzen. Im letzten Fall wäre es hilfreich, wenn Sie das vorher merken und noch besser, wenn Sie eine Alternative parat haben!

Leider nutzen viele unbewusst immer die gleiche Variante, ob angebracht oder nicht. Wer immer delegiert, nimmt nie Einfluss

auf die Lösungsfindung. Wer mit seinem Muster Kampf überall seine Entscheidungen durchdrückt, verhindert, dass auch mal eine bessere Lösung, als die eigene auf den Tisch kommt. Die gesunde Mischung macht's. Wichtig fürs Unternehmen ist ein Anteil von Win-Win-Lösungen, weil sie die Entwicklung voran bringen und beide Parteien motiviert zurück lassen.