

10 Schritte für erfolgreiches Konfliktmanagement

Im beruflichen Umfeld der Immobilienwirtschaft sind Konflikte alltäglich. Ob mit zahlungs-säumigen Mietern, Wohnungseigentümern oder sonstigen externen Partnern und Dienstleistern. Konfliktmanagement gehört deshalb zu den Kernkompetenzen, die heute von Mitarbeitern in der Immobilienbranche erwartet werden.

Das bedeutet, Spannungen frühzeitig zu erkennen, Lösungsstrategien zu entwickeln und zu wissen, wie Konfliktgespräche konstruktiv geführt werden, um tragfähige Vereinbarungen zu erzielen.

Konfliktarten

Ein Konflikt besteht immer aus mehreren miteinander zusammenhängenden Aspekten:

- Verteilungskonflikt (empfundene Gegensätze in Bezug auf die Nutzung/Realisierung von Ressourcen)
- Zielkonflikt (empfundene Gegensätze in Bezug auf Absichten bzw. Interessen)
- Beziehungskonflikt (empfundene Gegensätze in Bezug auf Verhaltensdispositionen)
- Rollenkonflikt (widersprüchlich empfundene Rollen, z. B. Gewerkschaft und Arbeitgeberverband)
- Machtkonflikt (ungleich empfundene Machtverteilung, z. B. Bürger und Behörde)
- Informationskonflikt (unterschiedliche Information, z. B. falsch, ungenügend, falsch verstanden)
- Wertkonflikt (gelernte Ansichten über „gut“ und „böse“)
- Identitätskonflikt (empfundene Bedrohungen des eigenen Selbstbilds oder dessen, was jemanden als Person ausmacht)

Quelle: Wikipedia, 17. April 2012

In 10 Schritten Konflikte erfolgreich lösen:

1. Nehmen Sie Konfliktsignale frühzeitig wahr

Fragen Sie sich selbst: Erkennen Sie Konflikte rechtzeitig oder verdrängen Sie Konfliktsignale? Verhalten Sie sich im Konfliktfall zögerlich oder stellen Sie sich ihm mutig? Wie gezielt gehen Sie Beschwerden, beispielsweise von Mietern oder Eigentümern an oder stellen sich einer fälligen Aussprache?



2. Entscheiden Sie sich möglichst früh für eine Konfliktbearbeitung

Nehmen Sie aktiv den Kontakt zu den Beteiligten auf und stellen Sie sich vorab auf die Persönlichkeit Ihres Gegenübers ein. Dann reden Sie miteinander. Nicht überall, wo es nach Konflikten aussieht, existiert auch einer. (Nicht-)Kommunikation ist häufig die Ursache von Missverständnissen und sorgt ganz schnell für echte Konflikte unter den Parteien.

3. Lösen Sie die Konfrontationen auf

Ob in Eigentümerversammlungen, in Konflikten zwischen Mietparteien oder externen Dienstleistern: Ihre stärkste „Waffe“ ist eine positive und wertschätzende Sprache. Vermeiden Sie, Ihr Gegenüber verbal „auf die Anklagebank“ zu setzen, verwenden Sie „Ich-Botschaften“. Dies klärt gestörte Beziehungen und bildet neues Vertrauen.

4. Streben Sie allseitige Konfliktbejahung an

Erfolgreiches Konfliktmanagement muss von allen gewollt sein. Dabei ist auch wichtig zu erkennen, wie weit der Konflikt bereits eskaliert ist. Sind Sie selbst ein Teil des Konflikts, beauftragen Sie ggf. einen externen Mediator. Sind Ihre Gefühle klar, dann gehen Sie es selbst an.

5. Fragen Sie, worum es im Konflikt wirklich geht

Geben Sie allen Beteiligten die Möglichkeit, ihre Standpunkte darzulegen. Moderieren Sie das Gespräch, achten Sie auf gleiche Gesprächsanteile und darauf, dass es nicht zu persönlichen Angriffen kommt. Notieren Sie sichtbar die wichtigen Aspekte.

6. Trennen Sie Interessen von Positionen

Oft verstecken sich Streithähne hinter (Macht-)Positionen. Das wirkliche Interesse bleibt so im Dunkeln. Erkunden Sie die Interessen, als Konfliktpartei auch Ihr eigenes Interesse hinter den Positionen, und trennen Sie diese voneinander.

7. Erarbeiten Sie Lösungsoptionen

Erfragen Sie bei den Beteiligten die Lösungsmöglichkeiten. Ihre Vorschläge als Konfliktvermittler sind ebenfalls gefragt – nur vermeiden Sie, diese den Beteiligten „überzustülpen“. Listen Sie alle Lösungsoptionen sichtbar auf und bewerten Sie diese gemeinsam.

8. Finden Sie die gemeinsame Lösung

Nur gemeinsam erarbeitete Lösungen sind tragfähig. Ermitteln Sie eine gemeinsame Schnittmenge, die für alle Beteiligte eine Win-Win-Situation darstellt. Wichtig dabei ist, niemanden „nur verlieren“ zu lassen – das gäbe dem Konflikt nur neue Nahrung bzw. das Konfliktfeld würde sich verlagern.

9. Vereinbaren Sie die Lösung schriftlich

Notieren Sie die gefundene Lösung schriftlich. Geben Sie den Beteiligten nochmals die Gelegenheit, die Übereinkunft zu prüfen und lassen Sie abschließend jeden unterzeichnen.

10. Evaluation der Lösung

Schlussendlich überprüfen Sie die Tragbarkeit der Konfliktlösung nach einer vorher festgelegten Zeitspanne. Bessern Sie bei Bedarf in Abstimmung mit allen Beteiligten nach.

Ein wichtiger Verhandlungsgrundsatz dabei lautet:

Hart bzw. konsequent in der Sache – sanft bzw. wertschätzend zu den Menschen.

Nutzen Sie diese 10 wertvollen Tipps für Ihre gelungene Konfliktbewältigung. Sie werden feststellen, dass es Ihnen so gelingt, lösungsorientiert nach vorne zu blicken. Steuern Sie das Gespräch und zeigen Sie, dass Sie die emotionale Kontrolle behalten.



Autorin:

Doris Stein-Dobrinski

Trainerin für Fach- und Führungskräfte aus Dienstleistungs- und Immobilienunternehmen. Spezialisiert auf Kommunikation, Konfliktbewältigung, Führungskräfteentwicklung sowie auf den Verkauf/Vertrieb komplexer Produkte und Dienstleistungen. Systemische Beraterin, Business Coach und Mediation; Managementenerfahrung im Bankenvertrieb.

Unsere Seminarempfehlung:

52.49 ▶

Kommunikationstraining für Immobilienfachleute

Sie trainieren anhand immobilienpezifischer Praxisfälle konkrete Gesprächs- und Konfliktsituationen aus Ihrer Praxis.

www.haufe-akademie.de/52.49

Dieser Beitrag hat Ihnen gefallen?

Unsere kostenlosen Newsletter halten Sie rund um betriebliche Themen auf dem Laufenden. Einfach anmelden unter:

www.haufe.de/akademie/newsletter

Wir freuen uns über Feedback und Anregungen unter service@haufe-akademie.de

Diesen Fachbeitrag finden Sie auch unter:

