



Umgang mit Konflikten in virtuellen Teams:

Diese Checkliste ist vor allem für Personalverantwortliche, die in der virtuellen Zusammenarbeit mit Vorgesetzten Konfliktlösungsimpulse suchen:

Folgende Lösungswerkzeuge können eingesetzt werden:

Stufe 1

- Abwarten (Pausen). Abwarten erzeugt manchmal einen Freiraum, in dem Lösungen sich entwickeln.
- Nutzenanalyse für beide Seiten erstellen. Was ist der Vorteil, wenn wir zukünftig anders zusammenarbeiten – was ist der Nachteil.
- Problembehaftete virtuelle Zusammenarbeit nicht sofort ansprechen. Ärger mit Bewerbung ablassen. Beispiel Runde um den Block oder kurze Yoga-Übung.
- Verbündete nutzen. Jede Personalverantwortliche sollte wenigstens eine Verbündete/einen Verbündeten im Unternehmen haben. Einfach mal alles ansprechen und nur ums Zuhören bitten.
- Nicht überholen; blinder Aktionismus, sondern stehen bleiben. Abstand halten (keine Pause).
- Ent-dramatisieren. Oftmals dramatisieren wir unnötig. Falls Du merkst, dass das manchmal der Fall ist, trainiere einen kühlen Kopf und suche ein anderes dramatisches Element.
- Eine gesunde Portion an Spannung steigert die Arbeitsqualität so mancher HR-Personen. Die Betonung lag auf Gesund. In Momenten, in denen es grosse Spannungen mit Führungskräften gibt, dies auch mal aushalten oder überlegen, wann es besonders gut gelaufen ist. Mache Dir Notizen zu den Faktoren, die dazu beigetragen haben. Vergleiche Sie mit der belastenden Situation.

Stufe 2

- Sich bewusst in einen ungestörten Raum setzen und 3 Ideen runterschreiben, was man in dem Fall tun könnte. Dann bewerte diese 3 Ideen aus dem Bauch heraus und versuche als erstes die Idee, die Dir am wenigsten liegt.
- Gemeinsame Ziele suchen! Gerade in geschäftlichen Beziehungen haben die Ziele der Beteiligten einen entscheidenden Einfluss. Es ist ganz normal, dass sich je nach Situation Schwerpunkt ändern. Das gemeinsame Ziel suchen, aussprechen, deklarieren, ist ein erster Schritt.
- Gleiches mit Gleichem angehen – dies jedoch positiv. Eine Lösungsmöglichkeit, die zugegebener Weise eine paradoxe Verhaltensweise ist – welches aber den Humor fördern kann. Beispiel, der

Vorgesetzte schaut immerwährend der virtuellen Besprechung aufs Handy und entschuldigt sich dabei; dies spiegeln und durch die Möglichkeit des Lachens entkräften.

Stell' Dir die Frage: woran würdest Du erkennen, dass der Konflikt gelöst ist? Was konkret wäre dann anders? Soll heißen: wende den Fokus auf Lösungen statt Probleme.

Führe ein Selbstgespräch mit Dir. Das ist eine tolle Übung um das Problemlösung voran zu treiben. Gestalte Dir einen inneren Verwaltungsrat. Besetze jeden Post mit einer fiktiven Person, die Dir zu hören und dann antworten. Staune!

Stufe 3

Kennst Du das Sprichwort: „Was ich nicht weiss, weisst du vielleicht und jemand ganz bestimmt!“.

Soll heißen: zapfe Deine Eigenkompetenz an. Welche frühere nützliche Erfahrung im Umgang mit schwierigen Vorgesetzten hat Dir geholfen? Frage Dich zudem: Welche Kompetenz hat der Vorgesetzte mit dem Du gerade eine schwierige Phase hast? Und 3. Was kann durch ein gutes Miteinander gedeihen? Suche in Tante Google und hole Dir Impulse.

Kooperiere! D.h. nicht nachgeben. Gemeint ist eine aktive innere Einstellung, die sich mit unveränderten Situationen abgibt. Damit sparst Du persönliche Kraftreserven.

Stufe 4

Zeichne Dir Dein eigenes Problemlösungsdreieck. Und das geht so:

Stelle Dir die Frage: Was ist dein Thema hier? Hier soll also das Problem genannt werden. Eine erste Diagnose ausgesprochen werden.

Stelle dir sodann die Frage: Was mein Ziel? Welche Absicht habe ich hier? Was brauche ich? Woran erkenne ich, dass das Problem gelöst ist? Was habe ich bereits unternommen, damit das Problem gelöst wird? Was funktioniert so gar nicht? Was hat schon mal funktioniert?

Die dritte Fragerunde sollte sich folgenden Fragen widmen: Was ist für mich jetzt der nächste Schritt? Was hindert mich noch, so vorzugehen? Was tue ich in den nächsten 48 Stunden konkret um das Problem zu lösen.

Was ist bei dem Vorgesetzten anders in der virtuellen Zusammenarbeit, als im offline-Arbeitsleben?

Finde es heraus. Beachte dann dies, was hier anders ist und gebe dem mehr Gewicht. Fokussiere es. Dafür bedarf es die Änderung Deines Blickwinkels.

Nehme die Metaposition ein. Betrachte das ganze aus der Adlerperspektive.

Werfe eine Münze! Bei Adler sprichst Du beim nächsten Treffen das an, was Dich stört. Du sprichst in Ich-Sätzen und forderst keine Änderung ein. Z.B. Herr Muster, mir ist aufgefallen, dass ich in unseren kurzen Video-Chats oft das Gefühl habe, dass ich nicht angehört wurde. Daher ist es mir heute wichtig, alles zu sagen, was in der Sache XX arbeitsrechtlich wie auch menschlich zu beachten ist.

- Setze Deine Körpersprache ein. Das ist sogar einfacher wie im Offline-Leben. Soll heißen: setze Dich ganz gerade an den Bildschirm und schau Deinem Gegenüber fest in die Augen. Sage was Du zu sagen hast, und wenn die Person das nicht zulässt, schreibe es noch zusätzlich (Chat). Das pusht Dich selbst.
- Pacing – Leading dient dazu, rasch eine Basis für ein gutes Gespräch aufzubauen. Wenn schon nicht 1:1 – dann virtuelle. Bereite Dich gut auf den Termin vor. Sende kurz vorher die Besprechungspunkte, die Dir heute wichtig sind und versuche Kooperationsbereitschaft zu signalisieren. Es geht nicht darum, Zuneigung vorzuspielen. Ein effektives Arbeitsklima wird damit erzeugt.

Wie kannst Du das üben?

Nutze die Sprache (Stimmhöhe, Wortwahl, Sprachniveau, Atemrhythmus)

Nutze die innere Haltung (ich bin ok – du bist ok).

Stufe 5:

Es hat alles nicht geholfen.

Du hast jeden der 20 Lösungswerkzeuge ausprobiert. Dann hilft ganz sicher ein just-in-time-Coaching, welches ich kostenfrei für alle Teilnehmer des Webinars anbiete.

Kostenfreier Termin gibt es nur hier: <https://dianarothcoaching.com/termin-buchen/>

Bleib' Dir immer treu und verändere Dich!



P.S. Hörimpuls: <https://dianarothcoaching.com/9-saetze-die-eine-personalerin-nicht-mehr-hoeren-kann-podcast-nr-26/>

