



Cordula Goj

# Von Blitz und Donner

112 Lösungen für Konflikte im Job

HAUFE.

## 4 Einordnen: Die Eskalationsstufen von Friedrich Glasl<sup>5</sup>

Wenn du merkst, dass sich die Meinungsverschiedenheiten mit dem Kollegen immer mehr verhärten, hilft es, den Konflikt mithilfe der anerkannten Eskalationsstufen von Friedrich Glasl professionell einzuordnen: Auf welcher Stufe befindet ihr euch eurer Meinung nach?

Und was ist demnach zu tun bzw. welche Maßnahme ist über euren Vorgesetzten anzuregen?

Friedrich Glasl empfiehlt auf jeder Stufe eine andere Aktion, wobei die Übergänge fließend sind und der jeweiligen individuellen Einschätzung bedürfen:

- auf den Stufen 1 bis 3 eine Moderation,
- auf den Stufen 3 bis 5 eine Prozessbegleitung,
- auf den Stufen 4 bis 6 eine soziotherapeutische Prozessbegleitung,
- auf den Stufen 5 bis 7 eine Vermittlung,
- auf den Stufen 6 bis 8 ein Schiedsverfahren und
- auf den Stufen 7 bis 9 einen Machteingriff.

Diese Aufzählung gibt eine erste Orientierung über notwendige Schritte.

## 5 Gut auf diesen Tag achten<sup>6</sup>

Wenn du die Zusammenarbeit mit einem Kollegen über eine längere Strecke als konflikthaft oder anstrengend erlebst, dann hilft vielleicht dieser kurze Text, den du dir abspeicherst und so zum Lesen am PC bei Bedarf immer wieder schnell verfügbar hast:

Achte gut auf diesen Tag, denn er ist das Leben.

Das Leben allen Lebens.

In seinem kurzen Ablauf liegt alle Wirklichkeit und Wahrheit des Daseins:

Die Wonne des Wachsens, die Größe der Tat, die Herrlichkeit der Kraft.

Denn das Gestern ist nichts als ein Traum

Und das Morgen nur eine Vision.

Das Heute jedoch – recht gelebt – macht jedes Gestern zu einem Traum  
voller Glück

und jedes Morgen zu einer Vision voller Hoffnung.

Darum achte gut auf diesen Tag.

(Rumi)

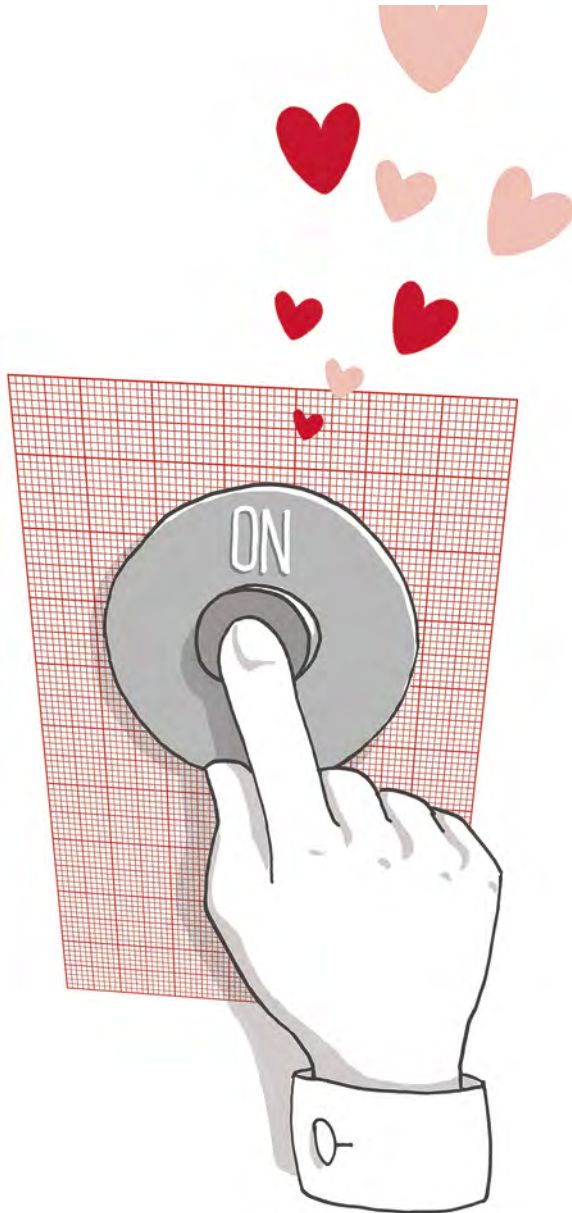
## 6 Das Foto in der Schublade

Bestimmt hast du, wie wir alle heute, viele schöne Fotos von deinen Liebsten, ob Selfies, Urlaubsbilder oder sogar professionelle Fotos von einem Fotografen.

Aus all diesen Bildern solltest du dir ein ganz besonders schönes heraus-suchen, denn das hat ab sofort einen Spezialplatz: Es wandert in deine Schreibtischschublade, wo es nicht für jeden sichtbar, aber schnell hervor-zuholen ist.

Dann nämlich, wenn du dich vielleicht mal richtig verletzt und frustriert fühlst, weil die Kollegin scheinbar nur gegen **dich** ist ..., dann – und nur dann – greifst du in die Schublade und schaust dir dieses »Erste-Hilfe-Foto« an. Wetten, es hat schnell eine positive Wirkung auf dich?!

Wichtig ist natürlich, dass du dieses Foto nicht inflationär benutzt, denn dann »verwässert« seine Wirkung; besondere Krisenmomente brauchen besondere »Hebel«, aber eben *besondere*, die nicht ständig zur Anwendung kommen.



## 7 Wertschätzung auf Knopfdruck<sup>7</sup>

Das ist ganz normal und natürlich: Wenn wir einen Kollegen haben, der uns zurzeit zu schaffen macht, haben wir genau das ziemlich schnell in Kopf, Herz und Bauch, wenn wir ihn sehen: Was er da zuletzt zu dir gesagt hat, wie er mit den Augen gerollt hat, als du in der Besprechung einen Vorschlag gemacht hast usw. Das ist der ganz normale Defizitblick auf diesen Kollegen.

So schwer vorstellbar es für dich ist, so sicher ist es, dass selbst er positive Eigenschaften und Fähigkeiten hat, auch wenn diese natürlich für dich im Moment kaum sichtbar oder erkennbar sind, weil sie für dich nicht im Vordergrund stehen.

Stell dir doch in Bezug auf den Kollegen einmal folgende Fragen:

- Woran erinnerst du dich: Was hat er einmal so richtig gut gemacht? Wo hat er dich vielleicht einmal **fachlich** positiv überrascht, auch wenn das schon länger her ist? *Ein* Beispiel reicht!
- Wann hat er dich einmal menschlich überzeugt? Was magst du vielleicht **menschlich** an ihm – trotz aller Meinungsverschiedenheiten zurzeit? *Ein* Beispiel reicht!

Und dann rufst du dir eine deiner Antworten sofort ins Gedächtnis, sobald der Kollege im Büro oder Besprechungsraum auftaucht oder ihr euch in der Kantine oder im Flur begegnet.

Du fragst dich, warum das helfen soll, dir über die positiven Seiten und Vorzüge des »lieben Kollegen« Gedanken zu machen?

Probiere es aus! Du machst es in erster Linie nicht für den Kollegen, sondern für dich! Letzten Endes besteht also die Chance, dass diese mentale Wertschätzung vor allem *dir* nutzt!