

## Analyse schwieriger Situationen

| Analysefrage   | Beispiel   | Ihre Antwort |
|--|--|--------------|
| Was kennzeichnete die Situation?   | Ein Konflikt zwischen zwei Mitarbeitern eskaliert in einem Teammeeting derart, dass ich merkte, ich muss eingreifen.   |              |
| Was genau stellte für Sie die Schwierigkeit dar?   | Ich befürchtete, einen der beiden Mitarbeiter zu bevorzugen, und wusste nicht, wie ich das Thema des Konflikts so ansprechen soll, dass keiner der Kontrahenten abwehrend reagiert.  |              |
| Was hat Ihnen geholfen, diese zu meistern?<br><br>(Welche persönlichen Qualitäten, Kompetenzen und -Fähigkeiten, welche Unterstützung von außen war -hilfreich?) | Ich bin dem Impuls, sofort zu reagieren, bewusst nicht gefolgt und habe mir klar gemacht, dass eine Lösungssuche Zeit benötigt und eine genaue Kenntnis der Situation. Ich habe mir Rat beim Führungskollegen X geholt und mir Zeit für Einzelgespräche mit Mitarbeitern genommen, um den Konflikt zu analysieren. |              |
| Welche dieser unterstützenden Qualitäten usw. sind grundlegende, die auch in anderen Situationen hilfreich sein können?  | - Innehalten und die Situation aus der Metaperspektive, d. h. aus der Distanz, -betrachten,<br><br>- mir Hilfe und Rat bei einer Person meines Vertrauens holen,   |              |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- durch Zuhören die Perspektive der Beteiligten verstehen,</li> <li>- mir Distanz zur Stresssituation verschaffen.</li> </ul>  |  |
| <p>Was können Sie tun, damit dies Ihnen auch in ähnlichen Situationen zur Verfügung steht?</p> <p>Was könnten Sie tun, um sich diese wieder ins Bewusstsein zu rufen?</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- In Stresssituation eine kleine Pause einlegen, um Abstand zu gewinnen, und die Situation auf sich wirken lassen (z. B. durch zwei bis drei tiefe Atemzüge oder den Gang zur Toilette, um dort in Ruhe nachzudenken),</li> <li>- mir erlauben, den Rat anderer einzuholen,</li> <li>- es mir zum Prinzip machen, erst in Konfliktsituationen einzugreifen, wenn ich die Situation auch aus der Perspektive der Beteiligten verstanden habe,</li> <li>- mir die Empfehlungen in einem Notizbuch festhalten.</li> </ul> |  |
| <p>Was ist Ihr wichtigster Tipp für den „Krisen-Notfallkoffer“?</p>   | <p>Erst zweimal durchatmen, bevor ich meinem Handlungsimpuls nachgebe.</p>  |  |