



Jeder Verwalter kennt sie: Frau Besserwisser und Herr Querulant aus der Eigentümersammlung. Aber was steckt wirklich hinter dem verbalen Streit?

Gute Führungskräfte besitzen Streit-Kultur

Zehn Schritte für erfolgreiches Konfliktmanagement

Im immobilienwirtschaftlichen Berufsalltag sind Konflikte alltäglich. Jeder WEG-Verwalter beispielsweise kennt aus der Eigentümersammlung den Querulanten oder die Besserwisserin.

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.

1. Nehmen Sie Konfliktsignale frühzeitig wahr

Haben Sie sich selbst schon mal gefragt, ob Sie Konflikte rechtzeitig erkennen oder verdrängen Sie Konfliktsignale? Verhalten Sie sich im Konfliktfall zögerlich oder stellen Sie sich ihm mutig? Wie gezielt gehen Sie Beschwerden 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 Eigentümersammlungen, 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 arbeiten Sie diese heraus.

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 einen Gewinn 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 zehn wertvollen Tipps für Ihre 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 der
Haufe Akademie