

---

## Praxisfragen

### Flexibilität & Konfliktfähigkeit

#### Fragen, die Sie sich selbst stellen sollten:

- Erlebe ich Entscheidungssituationen belastend oder belebend?
- Was mache ich konkret, wenn ich unter Druck entscheiden muss? Und wie geht es mir dabei?
- Nutze ich meinen inneren Kompass, indem ich Entscheidungen bewusst anhand meiner Vision, Mission und Werte abgleiche? Anhand welcher Parameter treffe ich Entscheidungen?
- Bin ich flexibel und anpassungsfähig im Umgang mit diversen Gesprächspartnern? Wie kann ich das verbessern?
- Gelingt es mir, immer eine sachliche Distanz zu wahren und auch andere Perspektiven einzunehmen?
- Bleibe ich auch in Konflikt- und Krisensituationen positiv, optimistisch und lösungsorientiert?
- Was würde mir helfen, gelassener mit solchen Situationen umzugehen?
- Wie und wann nutze ich Humor und Ironie in Drucksituationen?
- Wie vertraut sind mir Grundregeln für Konfliktgespräche und Verhandlungen?
- Höre ich wirklich immer aktiv zu? Stelle ich vertiefende Verständnisfragen? Kann ich mich in andere hineinversetzen?
- Wie gut gelingt es mir, herauszufinden, welche Interessen meine Gesprächspartner wirklich haben? Mit welchen Fragetechniken arbeite ich dabei?
- Welche Möglichkeiten nutze ich, um den vorgegebenen

---

Rahmen meiner Gesprächspartner zu verändern oder zu erweitern?

- Wie kreierte ich Alternativen und neue Lösungsoptionen in beiderseitigem Interesse, insbesondere bei verbalen Angriffen und in Verhandlungen?
- Bleibe ich auch in angespannten Situationen freundlich im Ton, aber hart in der Sache?
- Bei welchen Aspekten von Konfliktgesprächen fühle ich mich unsicher?
- Welche Weiterbildung zu diesem Thema möchte ich in den nächsten zwölf Monaten machen?

#### Fragen, die Sie Ihren Mitarbeitern stellen sollten:

- Denken Sie mal an Ihr letztes unangenehmes Gespräch: Was genau hat Sie daran gestört? Wie haben Sie darauf reagiert? Fühlten Sie sich der Situation gewachsen? Was können wir tun, um Sie besser auf solche Situationen vorzubereiten?
- Was tun Sie, um zu erfahren, welches Interesse ein Gesprächspartner wirklich hat?
- Wie sieht Ihre Strategie aus, wenn Sie von Kunden oder Kollegen Vorwürfe anhören müssen?
- Wie reagieren Sie in Gesprächen auf Einwände?
- Sind Ihnen die Grundregeln für Verhandlungen und Konfliktgespräche vertraut?
- Wo sehen Sie für sich Verbesserungsbedarf?
- Welche Weiterbildung zu diesem Thema wollen wir für Sie innerhalb der nächsten zwölf Monate vereinbaren?

