

Chancen nutzen in der Krise

Management von
Konfliktsituationen als
Erfolgsfaktor

Die Themen



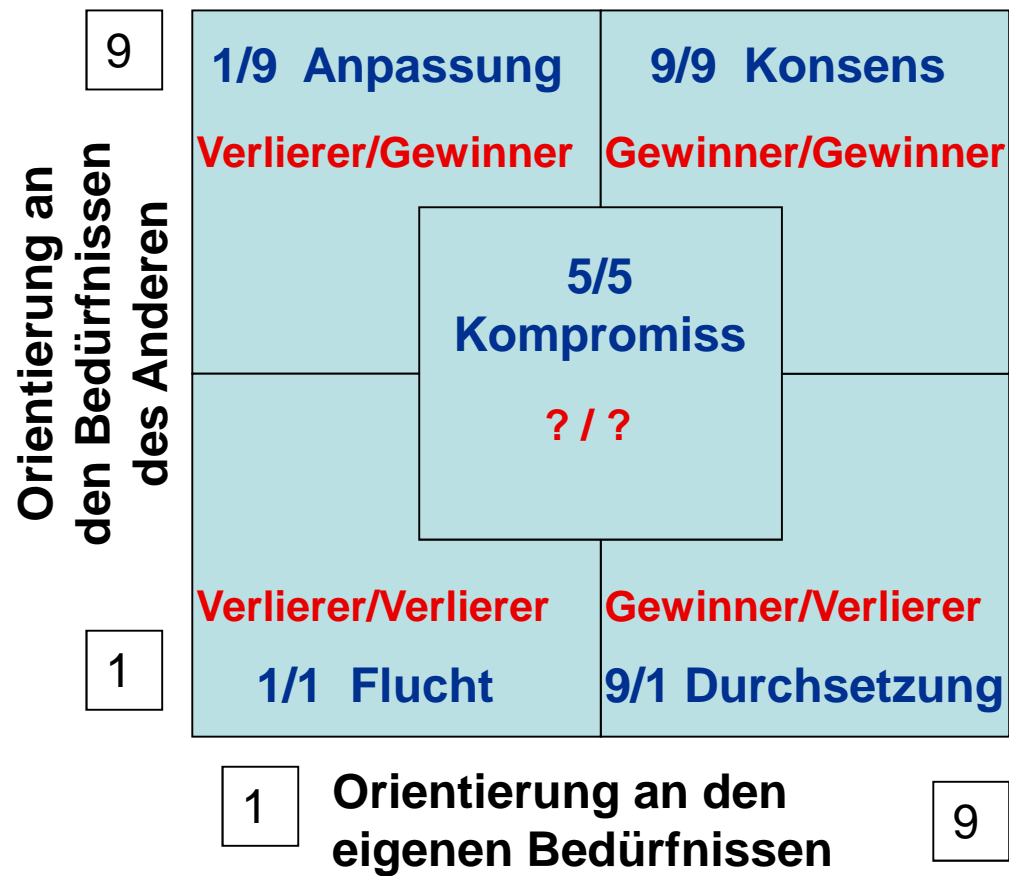
- Konfliktsignale
- Konfliktlösungsstrategien
- Wie funktioniert Kommunikation
- Ein Weg zum konstruktiven Umgang mit Konflikten

Konfliktsignale

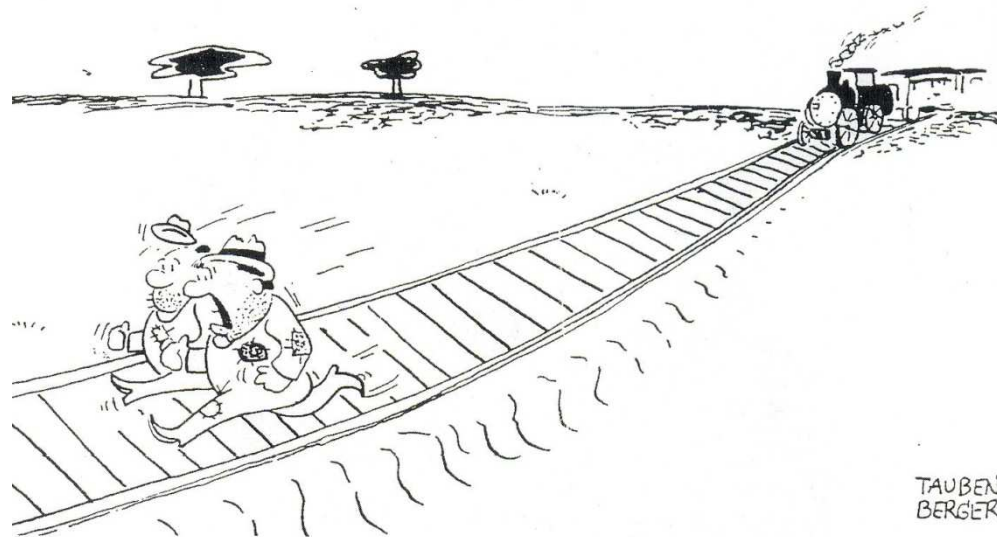


- Offener Widerstand
- Feindseligkeit
- Indirekter Widerstand
- Sturheit
- Flucht
- Passivität
- Konformität
- Formalität
- Schlechte Zahlen

Konfliktlösungen

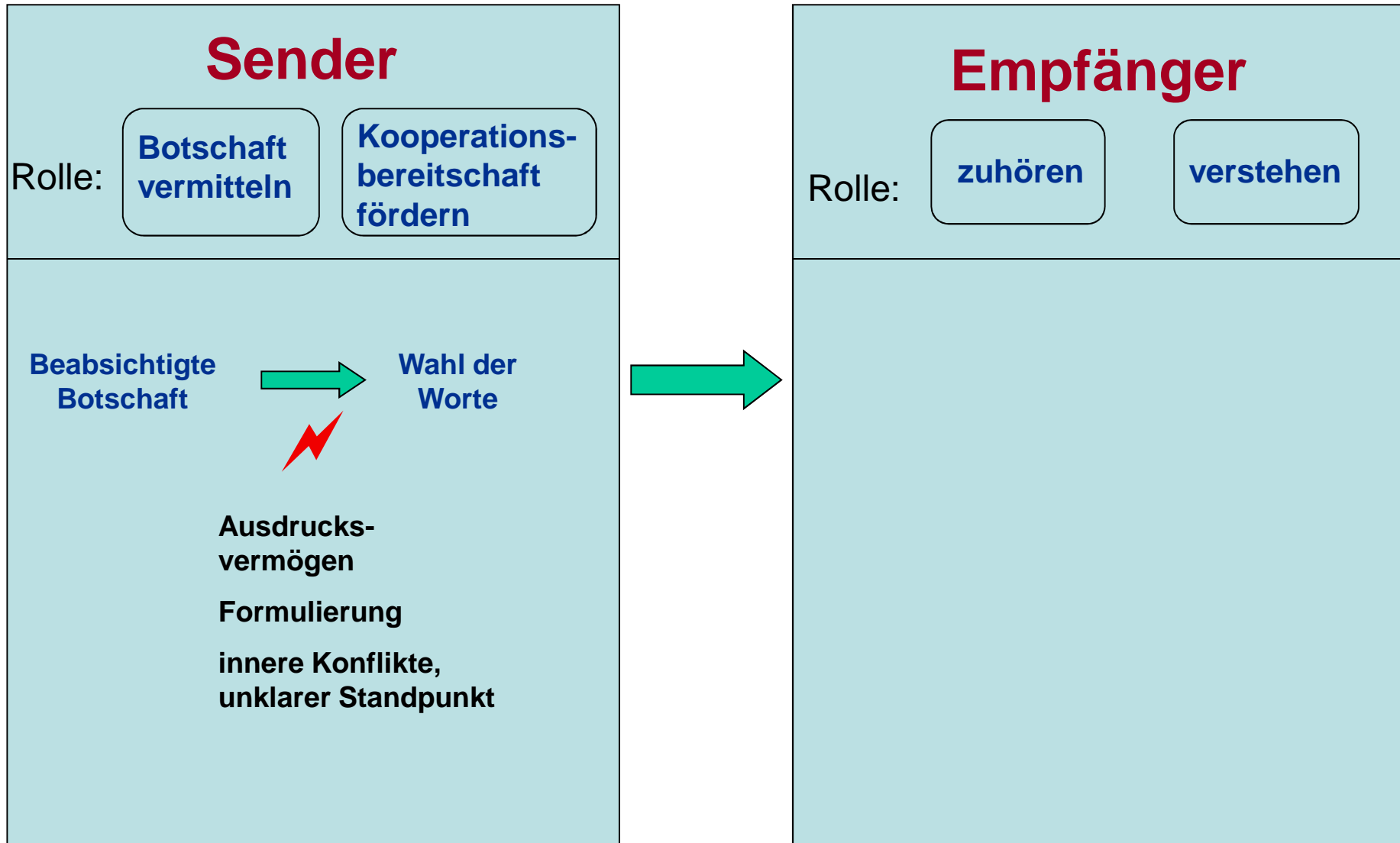


Gedankenbahnen



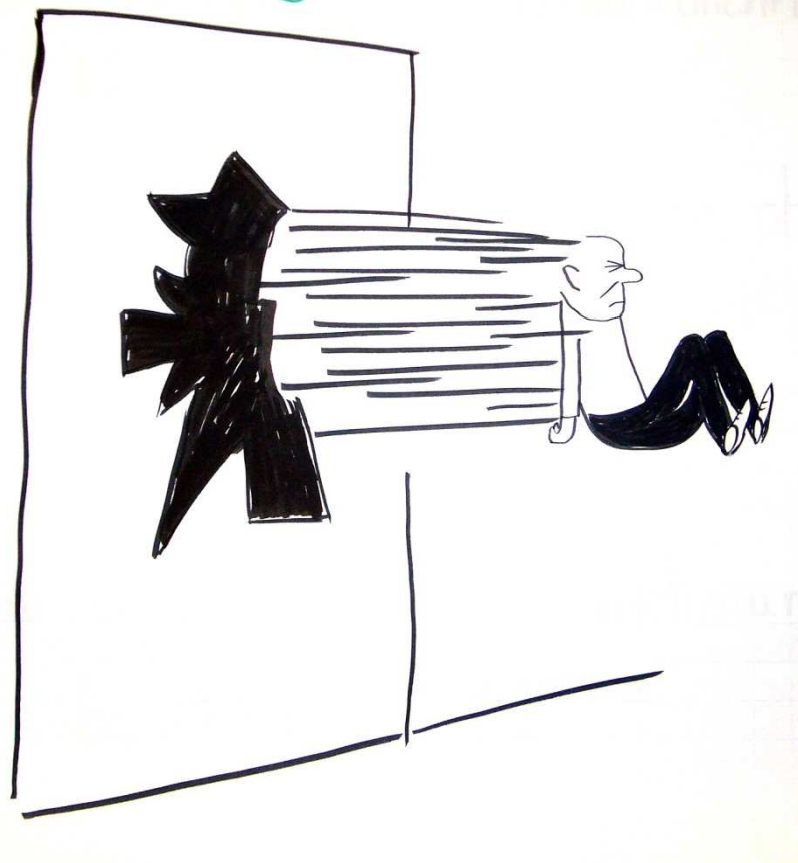
„Wenn nicht bald eine Weiche kommt, sind wir verloren.“

Wie funktioniert Kommunikation?

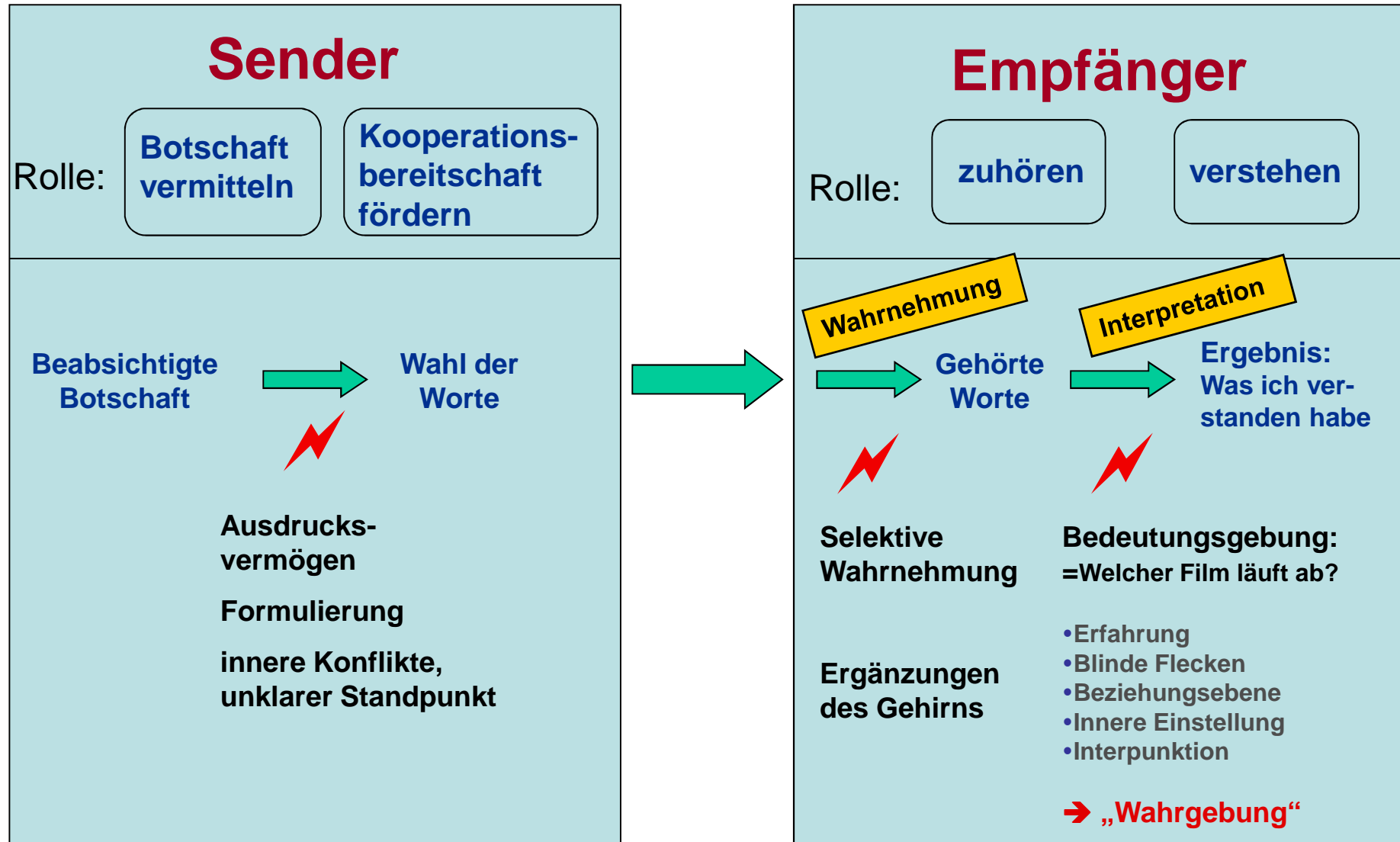


„Ich bin immer gerade heraus“

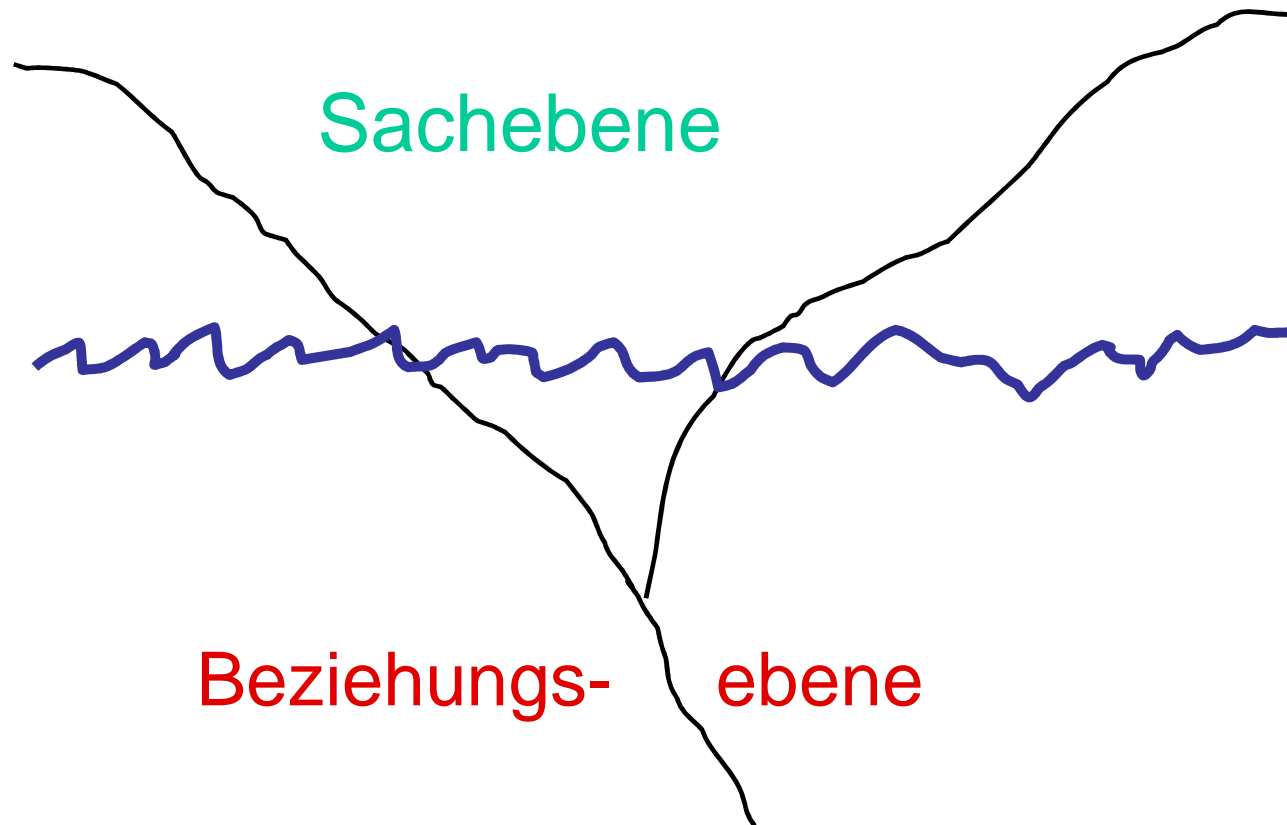
Verwechseln Sie Direktheit nicht
mit Ungeschicklichkeit



Wie funktioniert Kommunikation?



Das Eisberg Modell



Wahrnehmung?



Der Versuch



„Zwischen dem

was ich sage,
was ich sagen will,
was ich zu sagen glaube,
was ich sage,
was Sie hören möchten,
was Sie zu hören glauben,
was Sie hören,
was Sie verstehen möchten,
was Sie zu verstehen glauben,
und was Sie verstehen,

**Ist es höchstwahrscheinlich, dass wir Probleme
mit unserer Verständigung bekommen.**

Aber lassen Sie es uns trotzdem versuchen! “

Jacques Salome

Thesen



- Menschen hungern danach verstanden zu werden und Wertschätzung zu erhalten
- Unsere Bedürfnisse sind die Motivation für unsere Handlungen
- Menschen sind an guten Beziehungen interessiert, deshalb tun sie von Natur aus freiwillig und gerne etwas, um dem anderen das Leben zu verschönern
- Aggressives, feindseliges oder gewalttätiges Verhalten ist der tragische Ausdruck eines unerfüllten Bedürfnisses

Komponenten wertschätzender Kommunikation



- **Ihre Wahrnehmung**
Reine Beschreibung von Zuständen oder sinnlich wahrnehmbarem Verhalten, frei von Interpretation!
- **Ihre Gefühle**
Ihre emotionale Reaktion
- **Ihre Werte und Bedürfnisse**
Was Sie jetzt brauchen, was Ihnen wichtig ist?
- **Ihre Bitte**
Was soll der Andere konkret tun?

Menschlich sein – Gefühle zeigen



Gefühle sind abhängig von...

- unserer Entscheidung, wie wir das Verhalten und die Aussagen von anderen bewerten

Beobachtung/Wahrnehmung



Bewertung/Urteil



Gefühl

- unseren Bedürfnissen und Werten

Wofür wir verantwortlich sind



- Für unsere Ziele und Absichten **Ja**
- Für unser Handeln/Tun **Ja**
- Für die Reaktion anderer auf unser Handeln **Nein**
- Für unsere Reaktion auf deren Reaktion **Ja**

Bedürfnisse: die Wurzeln unserer Gefühle



Bedürfnisse sind...

- allgemein und abstrakt
- nicht sinnlich wahrnehmbar
- Antworten auf die Frage: Was ist mir wichtig?

Bsp. Anerkennung, Zugehörigkeit, Sicherheit, Wirksamkeit, Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Ehrlichkeit, Wachstum, Einfluss, Wertschätzung, Sinn, Unterstützung, Sinn, Vertraulichkeit, Ruhe, Spaß, Unterhaltung

Gründe zu tun, was ein anderer von mir will



- Angst
- Schuld, Scham
- Gehorsam, Verpflichtung
- Belohnung, Wunsch nach Besitz
- Lob, Anerkennung
- aus Freude am geben

Bitten sind am ehesten erfolgreichsten, wenn...



- sie positiv formuliert sind
- konkretes, realistisches Verhalten erbitten
- dem Gesprächspartner Entscheidungsfreiheit lassen

Arten von Bitten



- **Handlungsbitten:**
 - Bitte um konkrete Handlung/konkretes Verhalten
- **Beziehungsbitten:**
 - Die Bitte um Wiederholung
 - Die Bitte um Offenheit

Und mit welchem Ohr hören Sie?



-
- Schuldohren außen: Du bist nicht okay
 - Schuldohren innen: Ich bin nicht okay
 - Verständnisohren außen: Du bist okay
 - Du fühlst..., weil Du ... brauchst?
 - Verständnisohren innen: Ich bin okay
 - Ich fühle..., weil ich ... brauche.

Empathische Kommunikation



Eigene Anliegen ausdrücken

- Situation, Auslöser, Beobachtung
 - Was ich sehe, höre, wahrnehme
- Gefühl
 - Ich fühle mich.../Ich bin...
- Bedürfnis
 - weil ich ... brauche/weil mir ... wichtig ist.
- Bitte
 - Ich hätte gerne, dass du ...

Empathisch zuhören

- Situation, Auslöser, Beobachtung
 - Was Du siehst, hörst, wahrnimmst
- Gefühl
 - Fühlst Du dich .../bist Du ...
- Bedürfnis
 - ... weil Du brauchst/weil Dir ... wichtig ist?
- Bitte
 - Hättest Du jetzt gerne ...

Ihr Nutzen?



- Verhinderung von Eskalation
- Zeitersparnis
- Kostenersparnis
- Aufbau von Offenheit und Vertrauen
- Gefühl der Sicherheit
- Förderung von Motivation und Kreativität

Die wirkliche Entdeckungsreise
besteht nicht darin, neue
Landschaften zu suchen, sondern
darin einen Konfliktpartner mit
anderen Augen zu betrachten

Dialogrunde



- Welche Aussagen waren für Sie besonders interessant?
- Was möchten Sie unterstreichen oder verstärken?
- Was sehen Sie anders – wo regt sich vielleicht auch Skepsis?
- Welche weitergehenden Fragen gibt es von Ihnen?