

Konflikten konstruktiv begegnen

„Ein Konflikt ist der tragische Ausdruck unerfüllter Bedürfnisse.“

Marshall Rosenberg

Für die große Mehrzahl der Menschen sind Konflikte „*gefühl*“ sehr unangenehm, und sie suchen häufig einen Weg, diese zu meiden.

Aber... Konflikte sind – ähnlich wie Schmerzen – Warnsymptome!

Wenn diese Warnsymptome zu lange ignoriert werden, schaukelt sich der Konflikt unnötig auf, um am Ende dann zu eskalieren!

Im ersten Teil dieses Seminars stehen die Entstehung und ihre möglichen Folgen eines Konfliktes im Vordergrund. Im zweiten Teil stehen die möglichen Konfliktlösungen im Mittelpunkt.

Folgende Fragen / Inhalte werden in diesem Seminar anhand praktischer Fallbeispiele vertiefend bearbeitet:

„Ziel von gelungener Konfliktbehandlung ist, mit mehr Unterschieden / Gegensätzen Leben zu können, als vorher.“

Fritz Glasl

Nicht jede Meinungsverschiedenheit ist gleich ein Konflikt.

⇒ Wo liegt der Unterschied?

Verschiedene Konfliktarten

⇒ Wo liegt der Unterschied zwischen einem „heißen“ und einem „kalten“ Konflikt?

Die Asymmetrie der Wahrnehmung

⇒ Der andere hat „immer“ Schuld!

Was bewirken Gefühle?

⇒ Wenn der Bauch regiert und den Verstand ausschaltet!

Wie sieht die eigene Konfliktsozialisation aus?

⇒ Wie bin ich gewohnt, dass mit Konflikten umgegangen wird?

Ein dauerhafter passiver Umgang mit Problemen führt irgendwann unweigerlich zu einem Konflikt.

⇒ Phasenmodell des Konflikts

Erste Anzeichen eines Konfliktes

⇒ Haben wir einen Konflikt, oder hat der Konflikt uns?

Häufiger Umgang mit diesen ersten Anzeichen

⇒ In sinnvolle Gespräche investiert man Zeit, ansonsten nur sinnlos Nerven!

Konfliktschärfende Kommunikation nach Pat Patfoort

⇒ Grundelemente eines destruktiven Konfliktaustrags – Das Streben nach einer Überlegenheitsposition bringt Ungleichgewicht und Dynamik in einen Konflikt

Was Konflikte vorantreibt

⇒ Vom „Wettrüsten“ bis hin zur „Drohung“

Sind Konflikte schlimm?

⇒ Ja, ... wenn sie ignoriert werden!

Emotionen gehören dazu

⇒ Akzeptieren Sie Ihre eigenen Gefühle und die Ihres Gegenübers

Professionelle Kommunikation in Konfliktsituationen: Die Vorbereitung

- ⇒ Ein paar Kommunikationsregeln entschärfen die Situation
- ⇒ Zu vermeidende Entschuldigungsformen
- ⇒ Im Dialog liegt die Klärung
- ⇒ Lassen Sie die Schuldfrage, wo sie hingehört: Im Mülleimer!

Die fünf konstruktiven Schritte zu einer Konfliktlösung: Die Durchführung

⇒ Vom Anerkennen, dass ein Konflikt besteht, über die Beschreibung und die Versachlichung bis hin zur Lösung und ihrer Umsetzung

Gibt es immer ein Happy End?

⇒ Nicht alle Probleme sind zu lösen, aber vielleicht ist es möglich, sich nicht von ihnen hypnotisieren zu lassen

Lob und Anerkennung können Konflikten vorbeugen

⇒ Wertschätzender Umgang im Team - Lob und Kritik aus Sicht der Transaktionsanalyse