



Konfliktgespräche



SENSiT
Communication

**„Der Furchtsame erschrickt vor dem Konflikt,
der Feige in ihm, der Mutige nach ihm.“**

(nach Jean Paul)

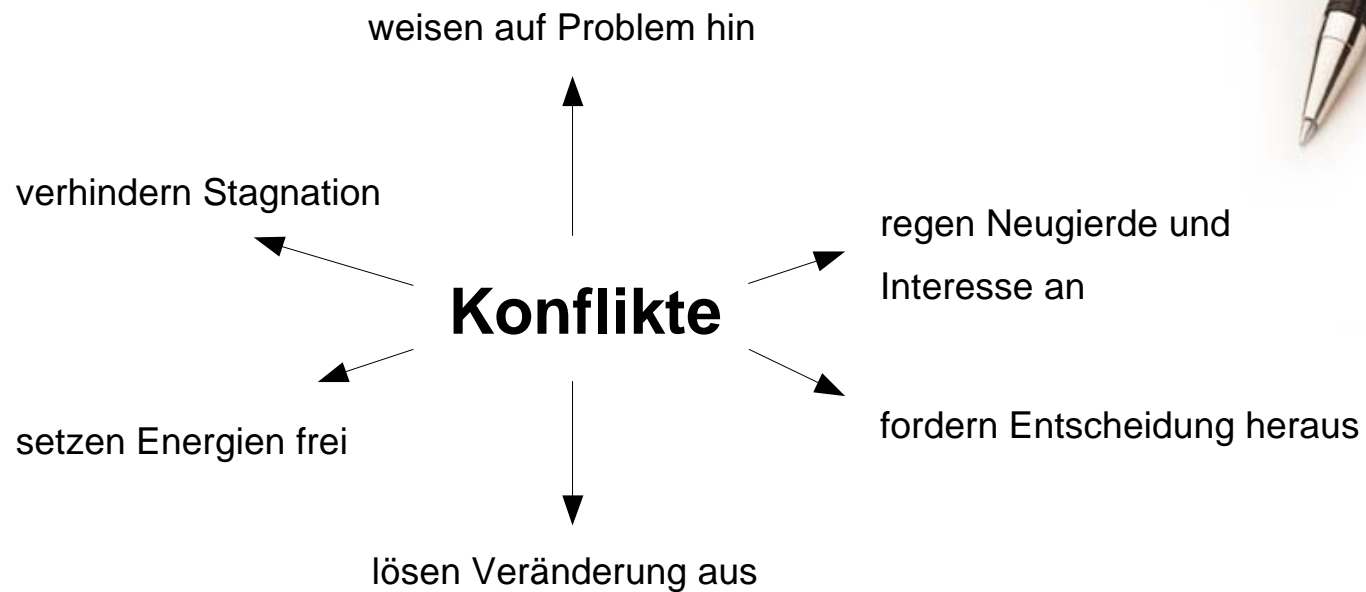
**„Es ist nicht der Konflikt an sich,
der uns zu schaffen macht,
sondern dass wir nicht gelernt haben,
uns einer unange- nehmen Situation
zu stellen und uns damit konstruktiv
auseinander- zusetzen.“**

(nach G. Martens)

Konflikte

SENSiT
Communication

Konflikte sind positiv

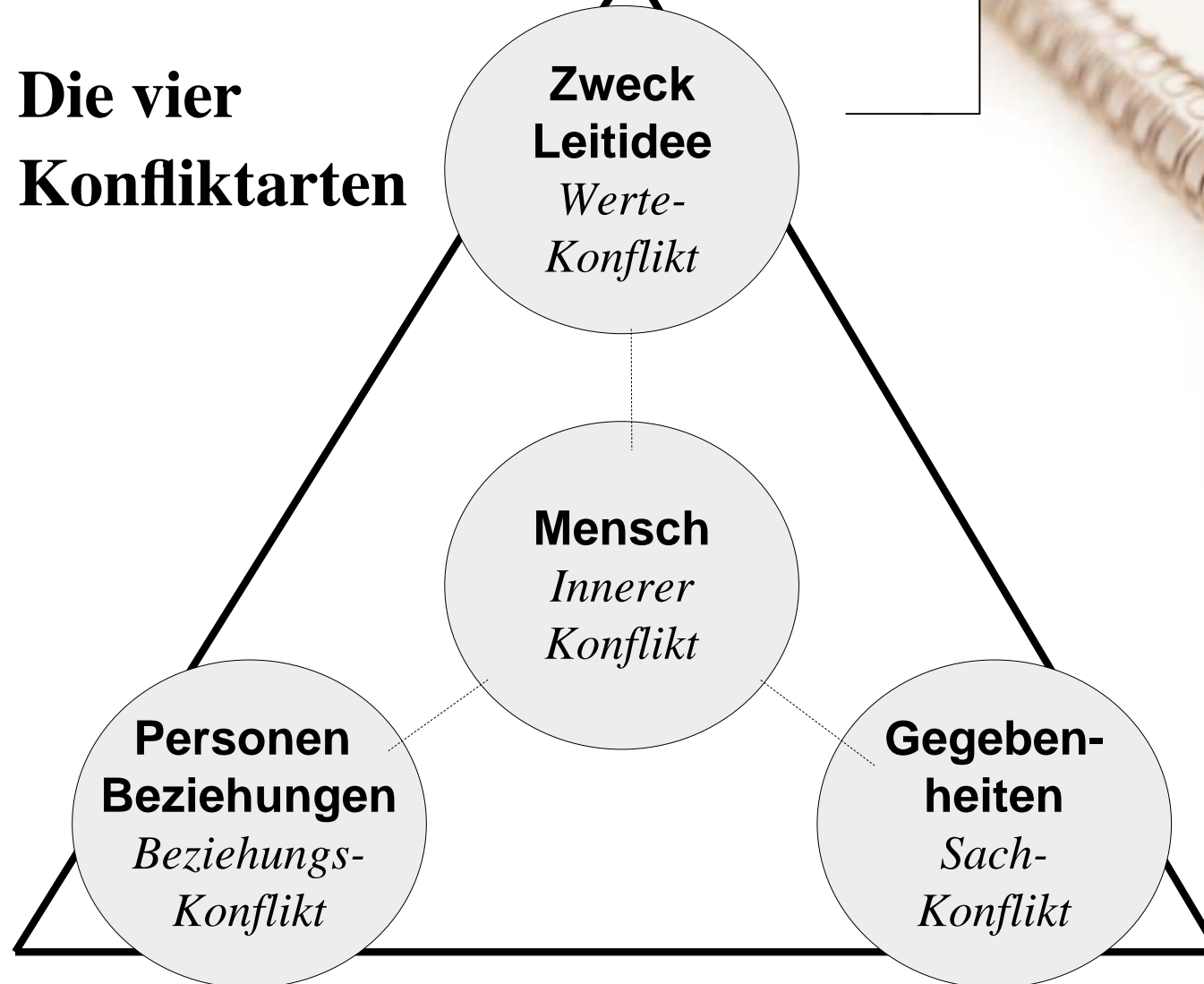


(nach M. Deutsch)

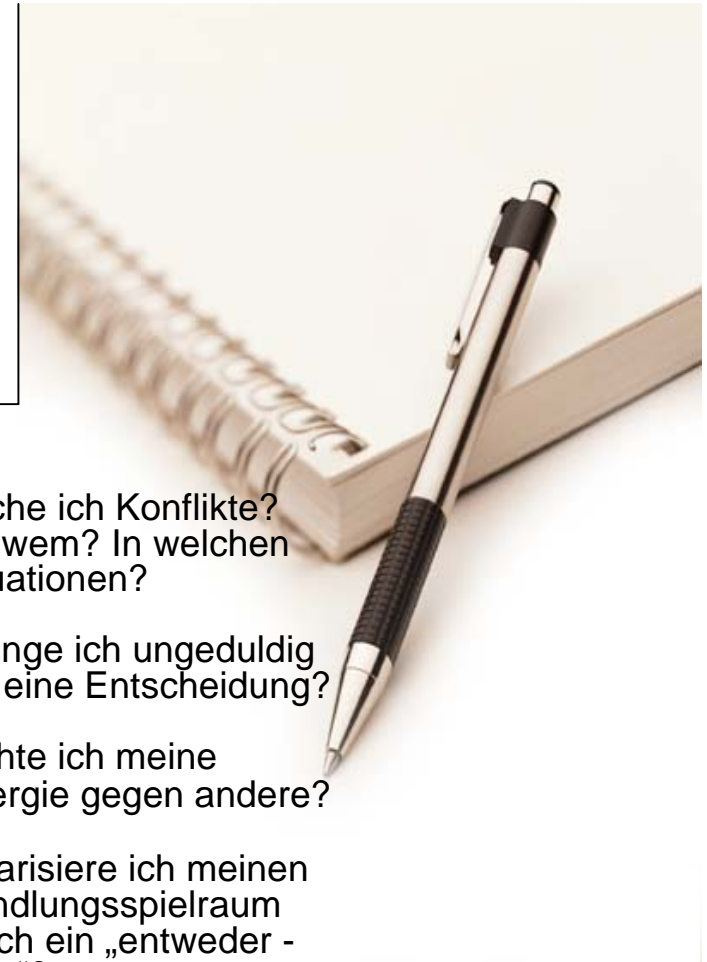
Konflikte

SENSiT
Communication

Die vier Konfliktarten



Konflikte



Reagieren Sie angemessen

Weiche ich Konflikten aus? Welchen?

Verleugne ich Handlungsbedarf? Beobachte ich, wie die Chance vorbeigeht, weil ich nicht entscheide?

Enge ich meinen Handlungsspielraum ein, da ich bedrohliche Situationen immer wieder meiden muss?

Falle ich in meiner persönlichen Entwicklung zurück?

Werde ich von anderen (von wem?) nicht ernst genommen?

Stelle ich mich Konflikten?
Nehme ich Konflikte an?

Komme ich zu rechtzeitigen, von Übereinstimmung getragenen Entscheidungen

Setze ich meine Energie für Problemlösungen ein?

Erweitere ich meinen Handlungsspielraum, weil ich ständig dazulerne?

Fördere ich meine Persönlichkeitsentwicklung? Wodurch?

Ich werde von anderen ernst genommen.

Suche ich Konflikte?
Mit wem? In welchen Situationen?

Dränge ich ungeduldig auf eine Entscheidung?

Richte ich meine Energie gegen andere?

Polarisiere ich meinen Handlungsspielraum durch ein „entweder - oder“?
Wer nicht mit mir ist, ist gegen mich!

Verhindere ich durch meine Rechthaberei, dass ich mich persönlich weiterentwickle?

Werde ich gefürchtet?

Konflikte

SENSiT
Communication

Erkennen Sie den Streitpunkt



Sind These und Antithese klar definiert?

Kennen die Parteien These und Antithese?

Ist es ein isolierter Einzelpunkt oder ein komplexes Problemfeld?

Was ist der „Knackpunkt“, auf den sich die Parteien versteifen?

Kann ich diesen „Knackpunkt“ (die Problemdefinition) als Frage formulieren?

Konflikte

SENSiT
Communication

Erkennen Sie den Konflikttyp



Lässt sich der Konflikt klar als Sach-, Gefühls-, oder Wertekonflikt definieren?

Oder ist er eine diffuse Mischung (und damit schon eskaliert)?

Ist es ein heißer oder kalter Konflikt?

Heiß: Versuch zu überzeugen. Verbale Attacken, direkte Konfrontation.
Regeln werden über Bord geworfen.

Kalt: Zynisch, desillusioniert. Rückzug, Abbruch des Kontakts.

Konflikte

SENSiT
Communication

Prüfen Sie das Ergebnis



Ist die Lage bereinigt: dauerhaft oder nur kurzfristig?

Wo und wann könnte der Konflikt wieder aufflammen?

Was tut jede Seite, um den Konflikt konstruktiv zu leben?

Stülpe ich mitunter den „Betondeckel der Sachlichkeit über den Abgrund menschlicher Gefühle“?

Und umgekehrt: Emotionalisiere ich mitunter Sachliches unnötig?



SENSiT
Communication

Sechs Regeln für extreme Kontroversen

Konflikte

SENSiT
Communication



1. Kontrollieren Sie Ihre Erregung

Die eigenen körperlichen Warnsignale beachten:

Wo sind meine emotionalen Schwachstellen? Was sind meine Reizworte?

Mit Vorwürfen rechnen - sie nicht persönlich nehmen:

Der/die andere schreit nicht mich an; er/sie schreit, weil es ihm/ihr gut tut.

Auf Diskrepanzen achten zwischen jetzigen und früheren Worten, zwischen Worten und Tonfall, zwischen Worten und Körpersprache.

Mich nicht aus dem Gleichgewicht bringen lassen - bei Gefahr: „Auf den Balkon gehen“.

Konflikte

SENSiT
Communication

2. Schaffen Sie eine Atmosphäre des Vertrauens

Sich selbst offenbaren, ein Risiko eingehen.

Eigene Macht konstruktiv einsetzen, ohne den Gegner zum Feind zu machen.

Den Gegner entwaffnen, indem ich seine Abwehrhaltung, seine Furcht, sein Misstrauen mildere, z.B. durch aktives Zuhören. Dadurch den toten Punkt überwinden.

Die eigenen Motive und Absichten täuschungsfrei mitteilen.



Konflikte

SENSiT
Communication

3. Sprechen Sie offen



Rasch sein im Hören, aber überlegt im Sprechen und Handeln.

(„Habe ich Sie richtig verstanden?“ - „Ich möchte mich vergewissern, dass ich Sie richtig verstanden habe.“)

Sorgfältige Notizen anfertigen.

Verhalten beschreiben, nicht bewerten.

Den Konfrontationskurs verlassen. Meine Reaktion ist auch Teil des Problems:

Nicht reagieren - denken! „Radar benutzen, nicht Panzer!“ (W. Ury)

Konflikte

SENSiT
Communication

4. Orientieren Sie sich am Ziel

Vitale Interessen der anderen Partei nicht negieren.

Klären, was jeder von einer gütlichen Einigung hat.

Das „Ränkespiel“ beim Namen nennen. Es in zielorientiertes Verhalten ändern.

Die Kraft nicht gegen den anderen, sondern in die Lösung stecken,
keine rückwärtsgewandte Fehlerdiskussion!

Dem/der anderen helfen, sein/ihr Gesicht zu wahren.



Konflikte

SENSiT
Communication

5. Treffen Sie klare Vereinbarungen

Den Erfolg nach und nach durch kleine Durchbrüche erreichen.

Die gefährlichste Reaktion ist eine vorzeitige Entscheidung.

Ich kann mich entscheiden, auf eine Reaktion zu verzichten:

„Ich komme morgen auf Sie zu.“

Auf „stur schalten“ findet nur statt, weil keine Alternative gesehen wird.

Die Vereinbarung unmissverständlich und widerspruchsfrei formulieren.



Konflikte

SENSiT
Communication

6. Verarbeiten Sie den Konflikt auch persönlich

Zum Streiten gehören zwei. Zum Beenden des Streits nur eine(r).

„Auf dem Teppich bleiben.“

Innerlich „Ja!“ zur Lösung sagen.





SENSiT
Communication

**„Sprich deine Wahrheit ruhig und klar aus
und höre dem anderen zu.“**

(St. Paulskirche, Baltimore, 1692)