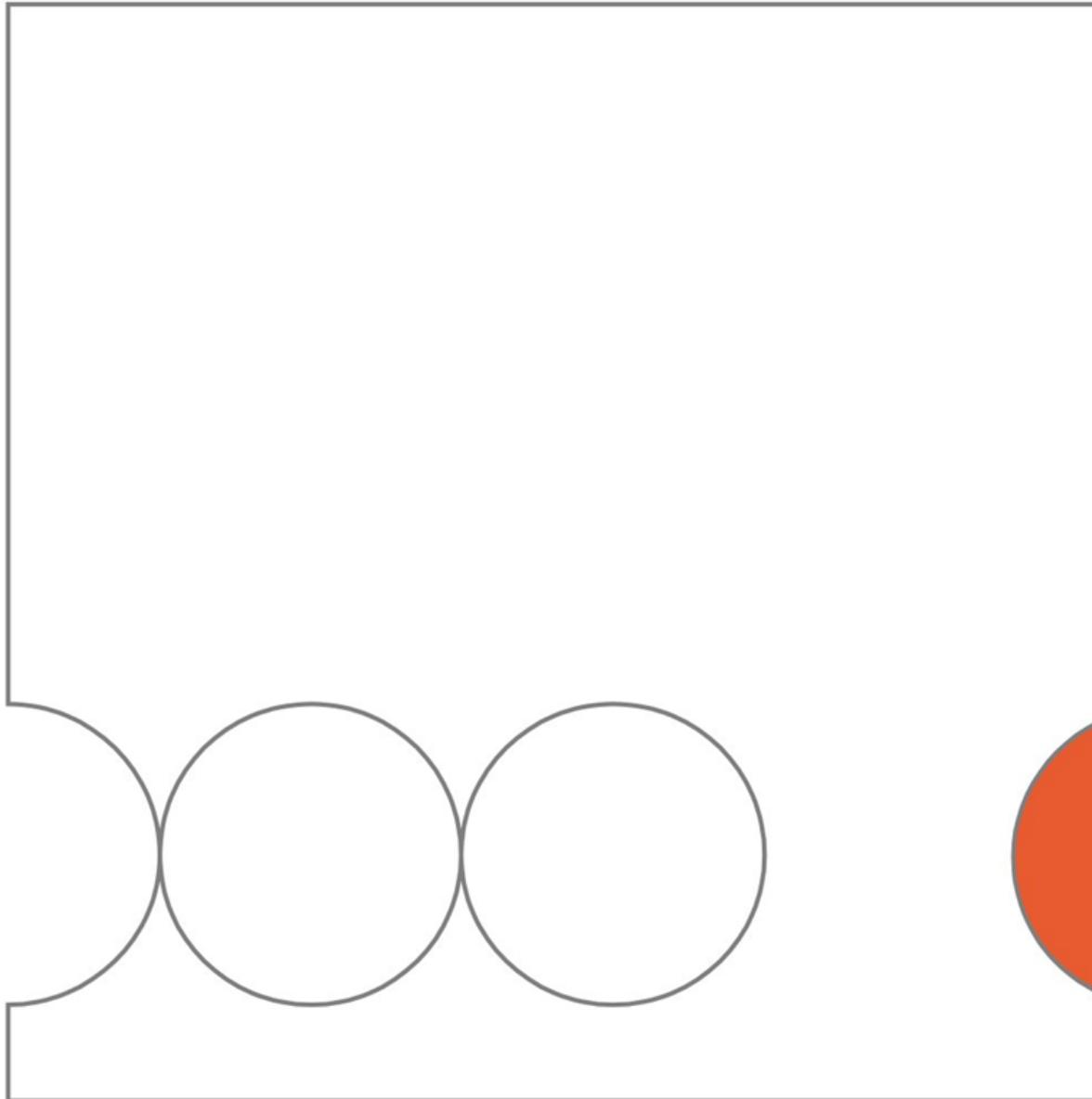


CHANGE BUSINESS



**Stress durch
bzw. mit Konflikten.
Wer will das schon?**

mit
Christine Baumgartner
CHANGE BUSINESS
Consulting-Training-Coaching

Konflikte sind allgegenwärtig



1. Wo immer Menschen zusammenarbeiten, zusammenkommen, zusammen spielen, kommt es unweigerlich zu Konflikten. Diese resultieren aus den verschiedenen Persönlichkeiten, aus unterschiedlichen Meinungen, Erwartungen, Gewohnheiten, Wünschen, die zu negativen Gefühlen führen.



2. Konflikte sind nicht nur negativ zu bewerten. Viele Konflikte haben einfach einen Nutzen. Können Sie sich das vorstellen? Was könnte dies für ein Nutzen sein?



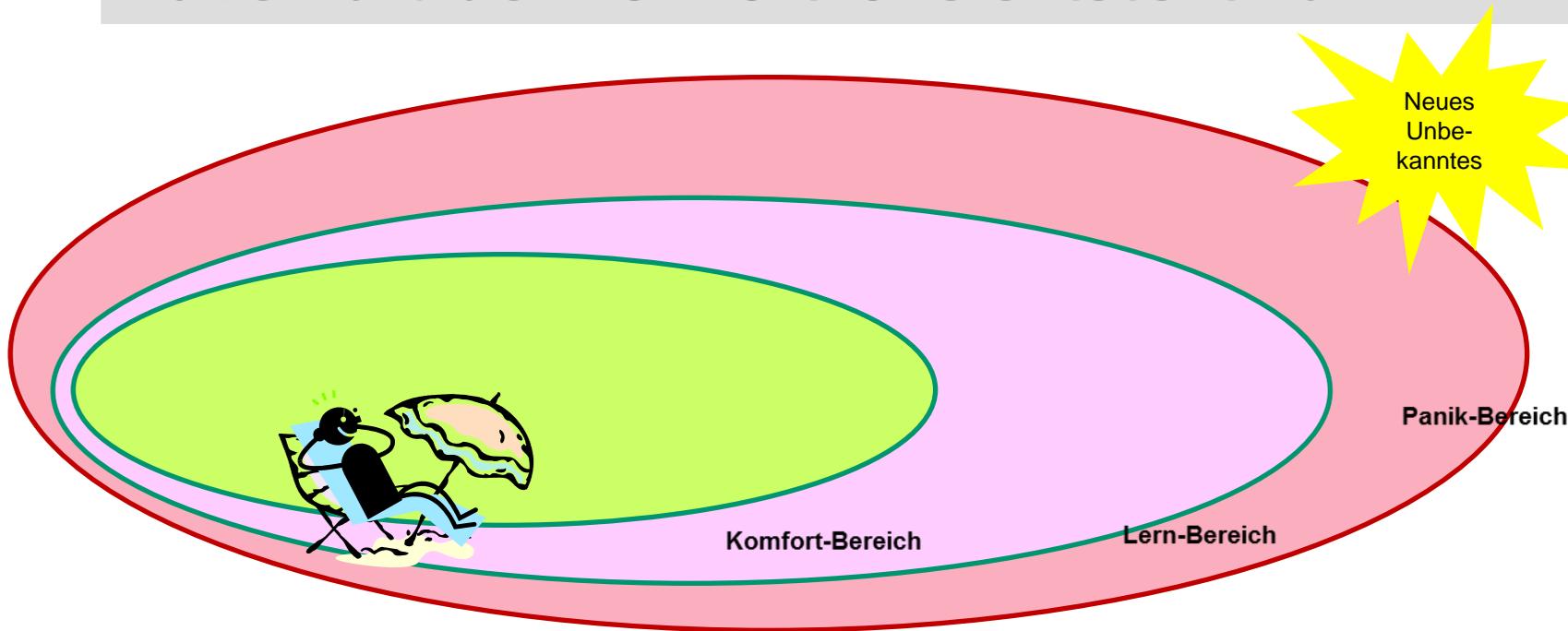
3. Statt Vermeidung – Konfliktradar
Statt Vermeidung von Konflikten, sollten wir uns lieber darauf konzentrieren, wie wir Konflikte lösen, sobald diese auftreten. Je früher ein Konflikt entdeckt und gelöst wird, umso geringer sind dessen negative Konsequenzen bzw. Auswirkungen. Also schnell einen Konfliktradar entwickeln.



Foto: Imago/privat, Collage: FUSSBALL.DE

Außerhalb der Komfortzone entsteht Panik

Meine Notizen



Change business

Komfort-Bereich (Bekanntes Terrain)

Was sind meine Ressourcen?

Was sind meine Fähigkeiten, Kompetenzen und Erfahrungen auf die ich mich jederzeit stützen kann.

Lern-Bereich (Neues Terrain) Was ist es, was mich reizt, etwas zu tun?

Was wollte ich schon immer mal ausprobieren, habe es aber bisher nicht geschafft

Welche neuen Aufgaben, Herausforderungen stehen an?

Panik-Bereich (Angstmachendes Terrain)

Was macht mir richtig Angst? Was ist für mich ein zu starkes Risiko?

Was will ich auf jeden Fall vermeiden?



Was sind für mich richtige Konflikt-Trigger? Welche anderen Werte, Verhaltensweisen, Sprachmuster nerven mich bzw. stressen mich?

Konfliktpower zum üben

Meine Notizen



Höflich sein und bleiben.

Die erste Maßnahme besteht darin, höflich zu sein. Maßstab sind dabei die im jeweiligen Umfeld üblichen Höflichkeitsformen. Wo es üblich ist, einander per Handschlag zu begrüßen, werden auch Konfliktbeteiligte per Handschlag begrüßt. Wo ein einfaches „Hallo“ üblich ist, genügt ein „Hallo“, usw.

Gerade in angespannten Lagen ist es gut, einen kleinen Grad höflicher zu sein, als dies sonst üblich ist, als Investition in ein gutes Miteinander. Dies ist auch ein Gebot der Selbstachtung.

Oft fällt es Konfliktbeteiligten schwer, die Höflichkeitsformen einzuhalten, weil dies im Widerspruch zu ihrer Gefühlslage steht.

Das Tolle an der Höflichkeit ist aber gerade: Jeder weiß, dass es nicht immer wörtlich gemeint ist.

Wer einen Bekannten auf der Straße mit den Worten „Hallo, wie geht's?“ begrüßt, erwartet keine ausführliche Antwort, sondern ein einfaches „Danke, gut!“, und er weiß, dass es sich bei dieser Antwort um eine Höflichkeitsfloskel handelt, nicht um eine umfassende Information. – Höflichkeit muss nicht „von Herzen kommen.“ Das gibt uns die Freiheit, auch in angespannten Situationen die Form zu wahren.

Wer andere höflich behandelt, signalisiert, dass er entschlossen ist, respektvoll mit ihnen umzugehen.

Höflichkeit signalisiert Respekt. Sie erzeugt beim Gegenüber positive Gefühle und gibt ihm die Sicherheit, trotz bestehender Differenzen anständig behandelt zu werden.

Wie schaffe ich es in Konfliktsituationen höflich zu bleiben:

Statt DUICH

Wechseln Sie die Perspektive!

Versuchen Sie die Motive des anderen zu verstehen? Wechseln Sie einmal die Seiten. Lassen Sie die andere Seite ausreden und hören Sie erst mal wirklich zu – ohne zu bewerten

Aktives Zuhören: Ich habe verstanden.....

Konfliktpower zum üben

Meine Notizen



In Kontakt bleiben

Weil Menschen die Begegnung mit ihren Konfliktpartnern als belastend erleben, tendieren sie dazu, einander aus dem Weg zu gehen. Im Konflikt herrscht ein Gefühl der Unsicherheit: Wer weiß, was der/die andere sich als nächstes einfallen lässt, um mir/uns zu schaden?

Wo Konfliktparteien einander aus dem Weg gehen, verstärkt sich das Gefühl der Unsicherheit.

Wo reale Begegnungen ausbleiben, müssen Menschen Vermutungen anstellen. Je weniger Konfliktparteien in Kontakt stehen, umso schlimmer malen sie sich Zerstörungsmöglichkeiten und -absichten des/der anderen aus. So wächst das Misstrauen. Der Konflikt verschärft sich ganz von selbst.

Gerade im Konflikt sollte der reale Kontakt zum Gegenüber gesucht werden. Konflikte lassen sich nur mit Realitätsbezug lösen.



Vermeiden Sie es dabei , die Schuld anderen zu zuschieben!

Suchen Sie nach Lösungen und nicht nach Schuldigen! Es ist eine völlig andere Energie nach Lösungen zu suchen. Nutzen Sie diese. Gibt mehr Kraft.



Mündlich, nicht schriftlich kommunizieren

Verzichte auf schriftliche Information. Dies ermöglicht Interpretationsspielräume.

Somit ist dem Misstrauen keine Grenzen gesetzt. Die auf eine „falsch verstandene“ E-Mail folgenden Antworten und Klärungsversuche führen oft zu weiteren Missverständnissen und Spannungen, da sie auf dem Hintergrund dessen gelesen werden, was zuvor geschehen ist.

Menschen, die verunsichert sind (und das ist in Konflikten der Fall), neigen zu misstrauischen Interpretationen.

Der Interpretationsspielraum ist bei schriftlichen Äußerungen viel größer als im persönlichen Gespräch, indem Stimme, Mimik und andere nonverbale Signale das Gesagte besser qualifizieren und indem die Gesprächspartner unmittelbar aufeinander reagieren können. Beleidigende E-Mails sind dagegen nicht mehr aus der Welt zu schaffen. Die Autoren werden darauf „festgenagelt“, auch wenn sie es anders gemeint haben. Sie wissen nicht, wer sie im Lauf der Zeit noch zu lesen bekommen wird und auf welchem social Mediakanal die Nachrichten landen.

Mindestens darüber schlafen und dann den Kontakt suchen: Der Vorstellung mit Friedensflagge aufeinander zuzugehen hat die Möglichkeit zur Lösung von Konflikten.

Konfliktpower zum üben

Meine Notizen



Bleiben Sie unter sich:

Wenn Konflikte sich steigern, neigen die Beteiligten dazu, sich Unterstützerinnen zu suchen. Ganz normal! Sie erweitern damit, wie Glasl sagt, die Konfliktarena. Dies zeigt sich z.B. in der wachsenden Anzahl derjenigen, die bei E-Mails in CC gesetzt werden. Damit wird der Konflikt jedoch immer komplizierter, da die zu Mitwissern gemachten Dritten das Geschehen auf ihre eigene Weise interpretieren, kommentieren, Partei beziehen und beeinflussen.

Durch das Einbeziehen von Dritten verliert der Konflikt jede Steuerung. Über Dritte werden zusätzliche Deutungen, Missverständnissen und Festlegungen frei gesetzt. Durch Dritte werden Projektionen offen gelegt und die Person riskiert sich selbst in ein schlechtes Licht zu rücken. Die Einwirkungen Dritter stehen einer direkten und vertrauensvollen Konfliktklärung durch die unmittelbar Beteiligten im Weg.

Achten Sie deshalb unbedingt darauf, die Konfliktarena klein zu halten, wenn Sie Ihre Spannungen und Konflikte möglichst schmerzfrei und schadlos überstehen wollen. Auch wenn es schwer fällt.



Erst die anderen, dann ich

„Erst müssen die anderen bereit sein, sich auch an die Regeln zu halten.“ – Das bekomme ich gelegentlich von Konfliktbeteiligten zu hören.

Wer die Einhaltung gewisser Spielregeln vom Gegner erwartet, bevor er bereit ist, sich selbst daran zu halten, macht sich von ihm abhängig.

Das Höflichsein, In-Kontakt-Bleiben, Mündlich-Kommunizieren, Die-Arena-klein-Halten führt immer zu einer Verbesserung und lässt Sie besser dastehen. Bei Konflikten verstärken, nur weil Ihr Gegenüber sich nicht an die Regeln halten will. Konfliktpartner, die sich respektlos verhalten, die Begegnung meiden, auf direkte Kommunikation verzichten und die Arena ausweiten, disqualifizieren sich selbst und verschlechtern ihre eigenen Chancen auf eine konstruktive Beilegung ihres Konflikts.

Investieren Sie in eine konstruktive Konfliktklärung.

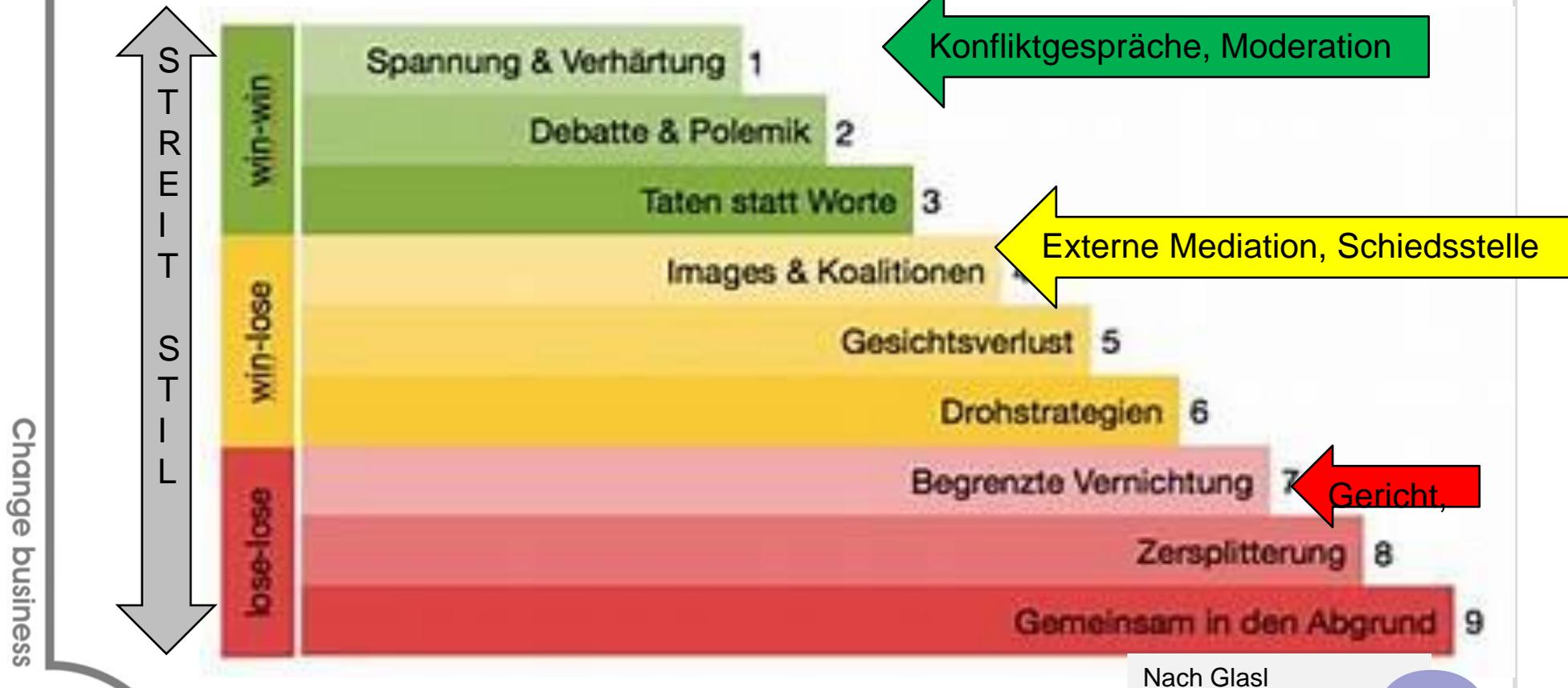


Nehmen Sie Hilfe an!

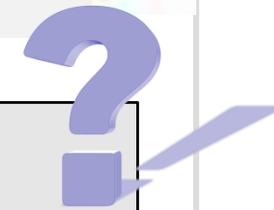
Wenn die Situation bereits zu weit eskaliert ist, (vgl. Konfliktdynamik) besteht häufig die einzige Möglichkeit zu deeskalieren darin, eine dritte Partei als Moderator, Mediator oder Schlichter einzusetzen.

Konfliktdynamik und der persönliche Streitstil

Meine Notizen



Erkennen Sie die Dynamik von Konflikten
Erkennen Sie Ihren Streitstil bzw. Konfliktstil
Erkennen Sie den Konfliktstil des anderen. Entwickeln Sie einen Konfliktradar, wenn Sie mit Gruppen zusammen arbeiten. Es lohnt sich.
Konflikte kosten für die Beteiligten Nerven, Geld und schlechte Ergebnisse.



Bleiben Sie dran

•Ich brauche keine Bücher zu lesen, um zu wissen, dass das Grundthema unseres Lebens Konflikt ist; alle meine Clownereien entspringen dieser Erkenntnis.“

Charly Chaplin

Christine Baumgartner
CHANGE BUSINESS
Consulting, Training und Coaching

Narzigäßchen 3
86899 Landsberg a. Lech
Mobil: 0170-2352166
Office: 08191-3055986
Mail: chris.baumgartner@t-online.de
www.changebusiness.de

