

AGENDA

I. KONFLIKTE VERSTEHEN

- URSACHE & ENTSTEHUNG
- ERKENNUNG VON KONFLIKTEN

II. UMGANG MIT KONFLIKTEN

- KONFLIKTE ANSPRECHEN
- EIGENE HALTUNG / INNERE EINSTELLUNG
- METHODEN ZUR KONFLIKTLÖSUNG / PRÄVENTION

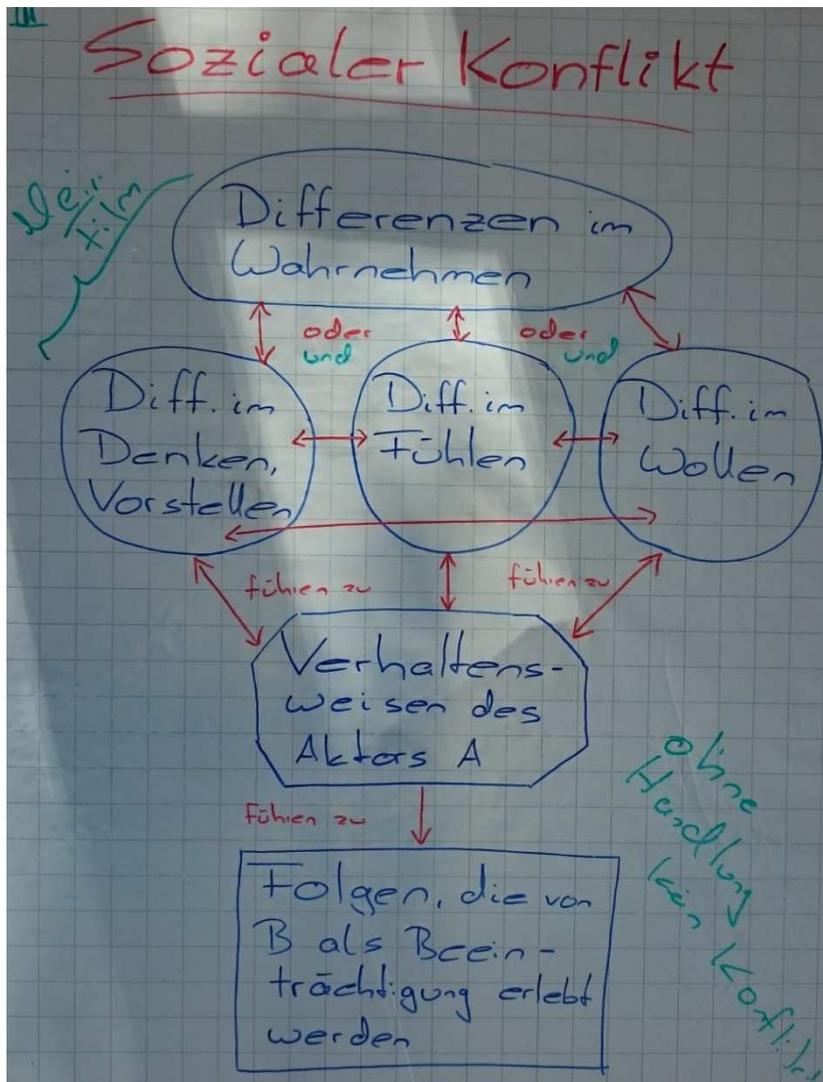
III. ERFAHRUNGSAUSTAUSCH / DISKUSSION

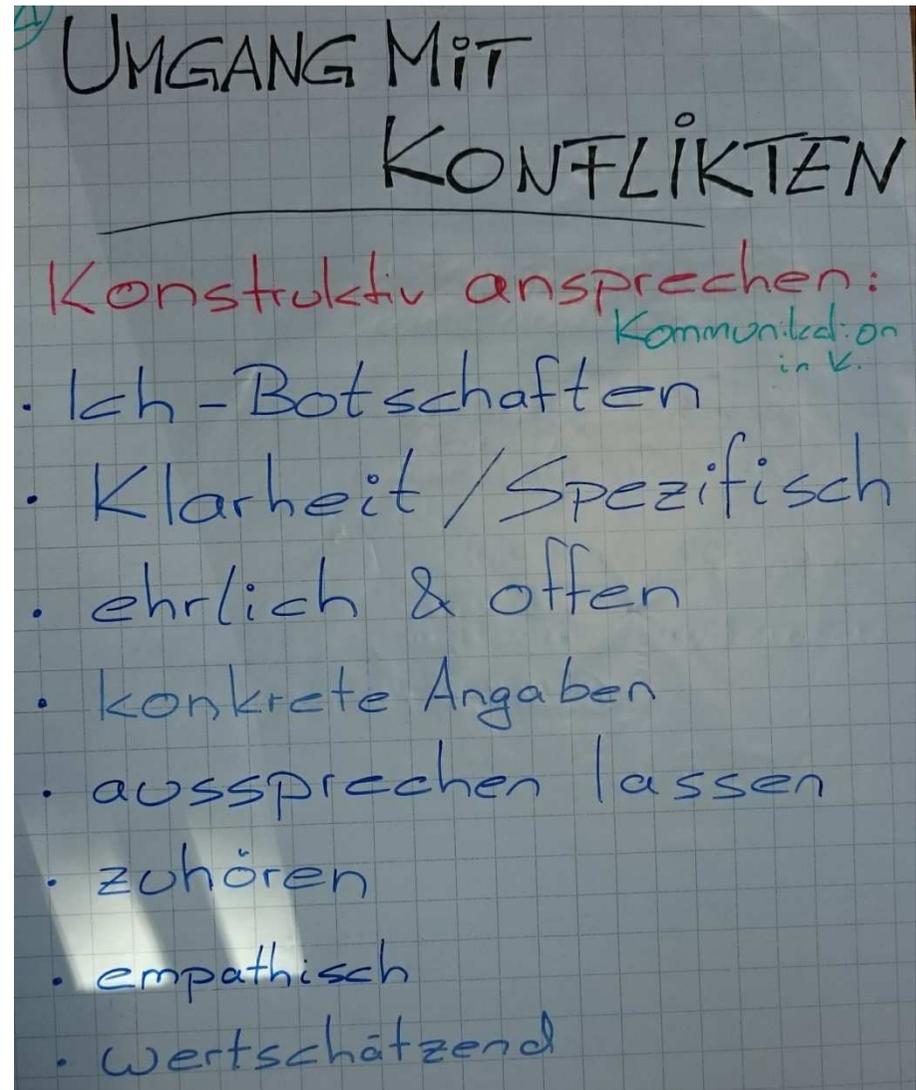
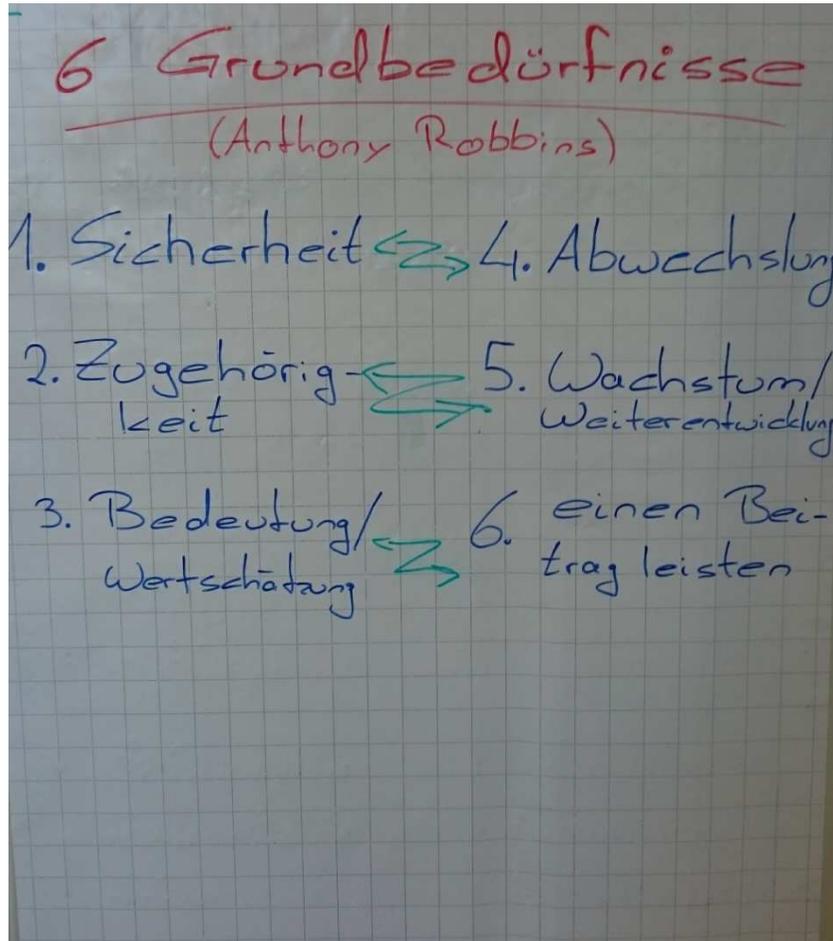
KONFLIKTE VERSTEHEN

Was ist ein Konflikt?

↳ Lat. conflictus
(Zusammenstoß, Kampf)

— — — — —
KONFLIKT = SACHEBENE
+
GEFÜHL





VII

Aktives Zuhören

- Unterstützt dabei, gegenseitiges Verständnis zu sichern & Hörgewohnheiten für alle Beteiligten transparent zu machen
- das was ich verstanden habe, wiederholen & :
 - ⇒ mich dabei kurz fassen
 - ⇒ es auf den Punkt bringen
 - ⇒ Gefühle benennen
 - ⇒ den eigenen "Senf" raushalten
- ↳ Paraphrasieren

Verständnis ≠
Einverständnis !

Übung
Sonntagstheater

VIII

Übung

Positiv

UNFORMULIEREN

- Kein Problem
- Du störst mich nicht
- Da hast Du mich falsch verstanden
- Das liegt doch nicht an mir/uns!
- Ich kann Dir aber nichts versprechen
- Ich kann da nichts machen
- Aber heute wird das nichts mehr
- Will jetzt nicht mit Dir diskutieren. Dein Vorschlag ist ohnehin völlig beschwerf!
- geht nicht / nein / das ist unmöglich
- Ja, aber ...
- Ich muss / könnte / sollte / versuche
- man

X

Perspektivenwechsel

- Die Möglichkeit der anderen Betrachtung ist eine Ressource
- Erweiterung der Sichtweise
- Kann Bewegung & Flexibilität in den Konflikt bringen

- Stuhltausch mit 2 Pers.
- Drei Denkestühle
- Die sechs Denkhüte

HARVARD-KONZEPT

→ Sach- & menschengerechtes Verhandeln

Mensch & Problem getrennt behandeln

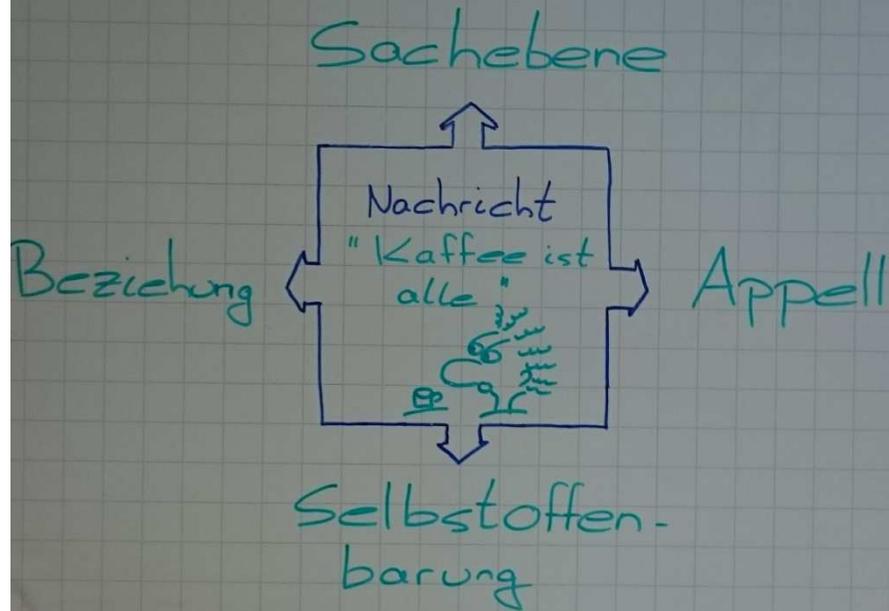
Orientierung auf Interessen statt auf Positionen

Optionen zu beidseitigem Vorteil entwickeln

Neutrale Kriterien heranziehen

↳ M.O.O.N. - GUIDE
B.A.T.N.A.

4 Seiten einer Nachricht (F. Schulz von Thun)



→ Jeder Mensch hat 4 Ohren & 4 Schnäbel

4 Schritte, um Ärger auszudrücken

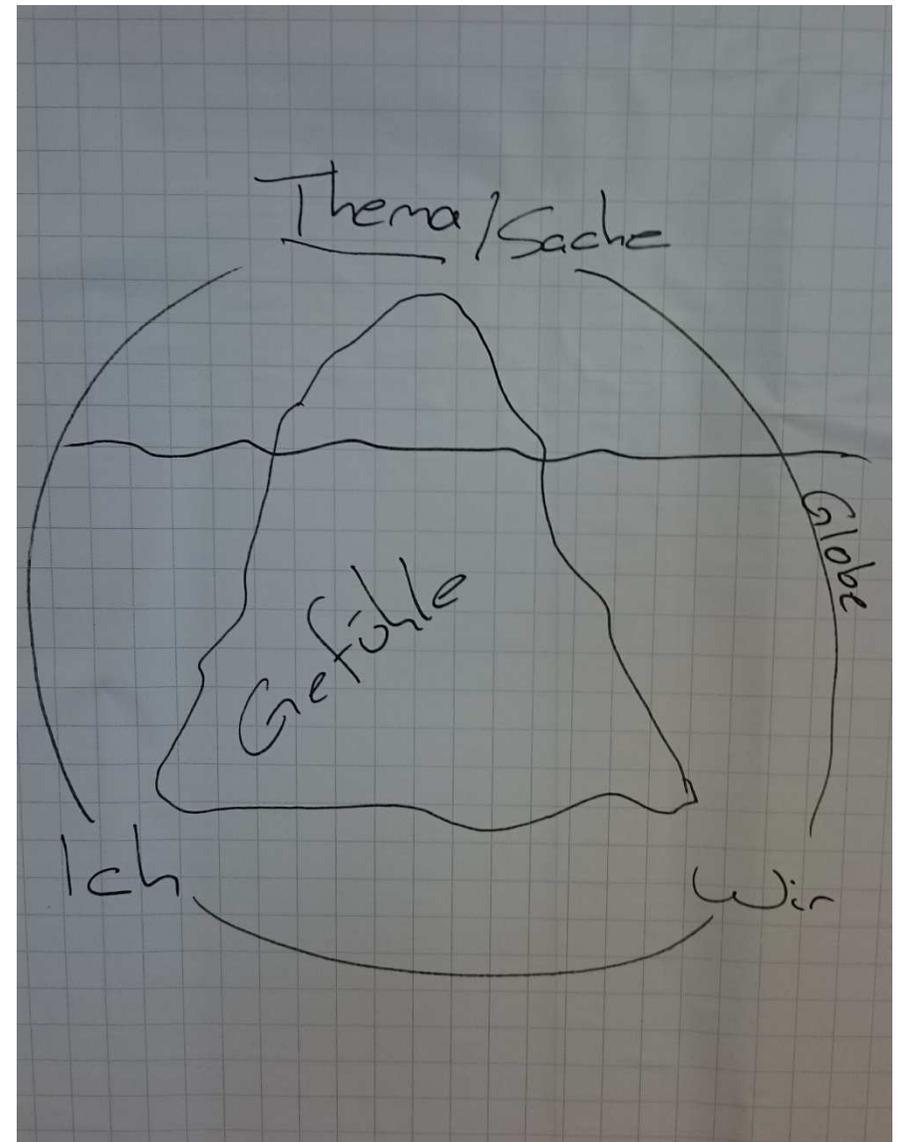
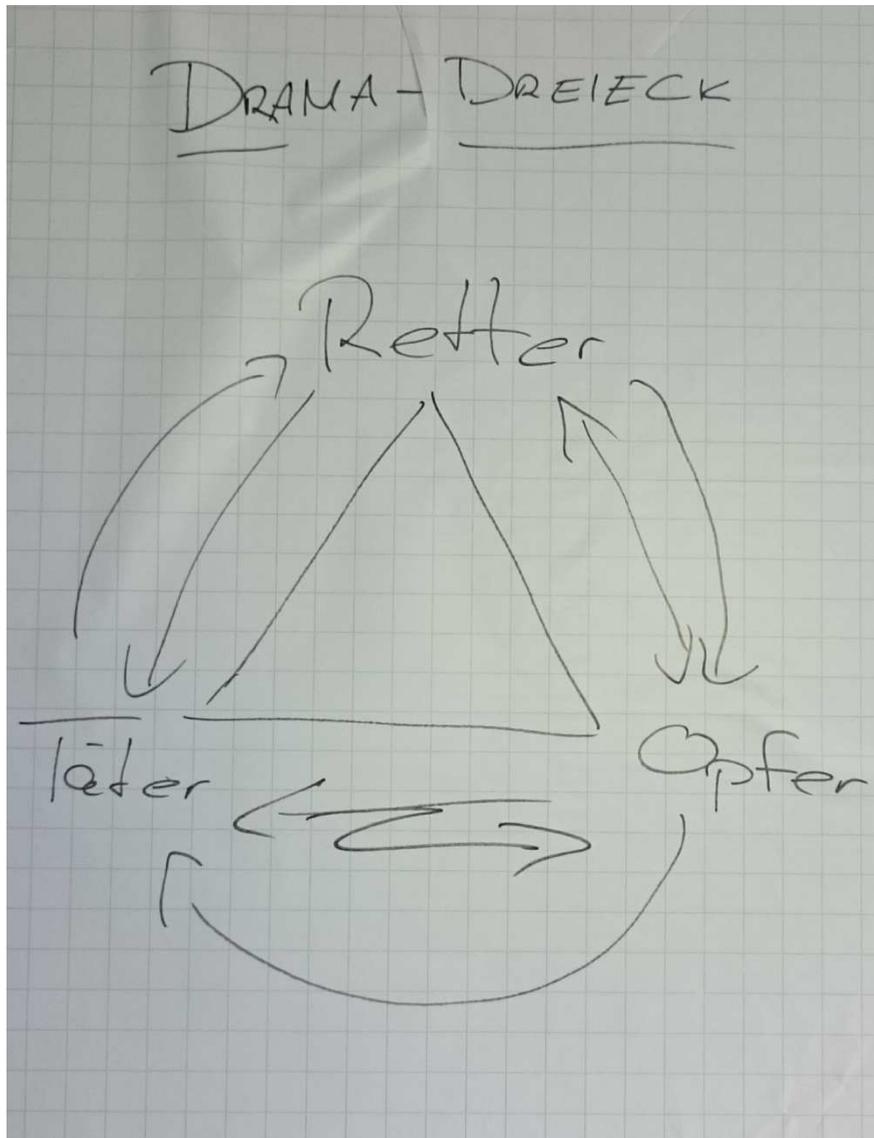
1. Innehalten. Atmen.
2. Unsere verurteilenden Gedanken identifizieren.
3. Kontakt mit unseren Bedürfnissen herstellen.
4. Unsere Gefühle & unerfüllten Bedürfnisse aussprechen.

⇒ Auslöser & Ursache d. Wut unterschieden

↳ Was andere Menschen tun, ist niemals die Ursache für das was wir fühlen.

↳ Aufmerksamkeit auf das richten was wir brauchen & nicht bekommen.

Übung: Ich mag Menschen nicht, die ... sind.
→ Was brauche ich & bekomme ich nicht?

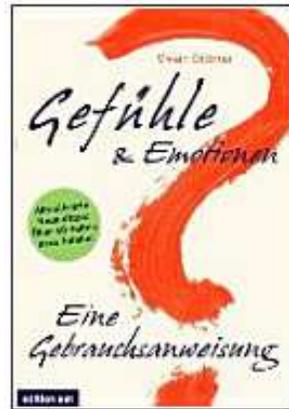


Buchtipps:

Marshall B. Rosenberg:
Gewaltfreie Kommunikation /
Eine Sprache des Lebens



Vivian Dittmar:
Gefühle & Emotionen -
Eine Gebrauchsanweisung



Friedrich Glasl:
Selbsthilfe in Konflikten:
Konzepte – Übungen –
Praktische Methoden



Friedemann Schulz von Thun:
Miteinander reden 1-4: Störungen und Klärungen/
Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung/ Das
“Innere Team“ und situationsgerechte
Kommunikation / Fragen und Antworten

