

# Konflikte meistern

Von und mit Wolfram Gum

## Video Inhalte-Protokoll

**Füllen Sie die Leerfelder mit den im Video angesprochenen Inhalten. So ist sichergestellt, dass sich der Lernerfolg noch intensiver einprägt. Ihre eigenen Kommentare, Einschätzungen und Ideen können Sie rechts eintragen.**

Konflikte sind emotional ausgetragene \_\_\_\_\_

### 1. Welche Konfliktarten kennen Sie?

- \_\_\_\_\_ konflikte bei neu gestellten Anforderungen
- \_\_\_\_\_ konflikte, wenn mehrere Ziele gleichzeitig erfüllt werden sollen
- \_\_\_\_\_ konflikte, wenn die Nachfrage das Angebot übersteigt
- \_\_\_\_\_ konflikte, wenn Sie in einer Position vor anderen bestehen müssen
- \_\_\_\_\_ konflikte, wenn Sie falsch verstanden werden oder selbst falsch verstehen

### 2. Welche Konfliktlösungsstrategien gibt es?

Die negative Konfliktlösung:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Die positive Konfliktlösung:

- Der \_\_\_\_\_

Der gute Kompromiss liefert eine gemeinsame und vollständige Problemlösung. Um diese zu erreichen, muss zuvor deeskaliert werden.

Kommentare:

Kommentare:

## 3. Wie schaffen Sie die Voraussetzungen für Deeskalation?

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## 4. Sie deeskalieren am Besten, in dem Sie...

- die \_\_\_\_\_ des Anderen sehen  
„Du musst einige Meilen in den Schuhen des Anderen gehen“
- \_\_\_\_\_ übernehmen  
„Deus ex machina“
- In die Rolle eines \_\_\_\_\_ versetzen  
„Cool bleiben“
- \_\_\_\_\_ Wortwahl  
„Ein Wort wirkt wie ein Schwert“

## 5. Wie funktioniert das K.U.S.S.S. Prinzip?

- K.** \_\_\_\_\_ als positive Konfliktlösung anstreben
- U.** \_\_\_\_\_ sein, nicht alles persönlich nehmen
- S.** \_\_\_\_\_ in der Wortwahl
- S.** \_\_\_\_\_ sachlich, diplomatisch vertreten
- S.** \_\_\_\_\_ überlegen

**Was kann ich für mich in Zukunft umsetzen? Meine Ideen dazu!**