

# Konflikte meistern

Von und mit Wolfram Gum

## Video Inhalte-Protokoll

**Welche Anregungen und Ideen können Sie aus dem Video zum Thema Konfliktlösung für Ihren Alltag aufgreifen und umsetzen?**

Konflikte sind **emotional ausgetragene Differenzen**

1. Welche Konfliktarten kennen Sie?

- **Reibungskonflikte** bei neu gestellten Anforderungen
- **Zielkonflikte** wenn mehrere Ziele gleichzeitig erfüllt werden sollen
- **Verteilungskonflikte** wenn die Nachfrage das Angebot übersteigt
- **Rollenkonflikte** wenn Sie in einer Position vor anderen bestehen müssen
- **Kommunikationskonflikte** wenn Sie falsch verstanden werden oder selbst falsch verstehen

2. Welche Konfliktlösungsstrategien gibt es?

Die negative Konfliktlösung:

- **Siegen um jeden Preis**
- **Fähnchen nach dem Wind hängen**
- **Aussitzen**

Die positive Konfliktlösung:

- Der **Kompromiss**

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

3. Wie schaffen Sie die Voraussetzungen für eine Deeskalation?

- |                                  |                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| ▪ <b>Selbstbewusstsein</b>       | ▪ <b>Aktiv auf Konflikte zugehen</b>  |
| ▪ <b>Kommunikationsfähigkeit</b> | ▪ <b>Zukunftsorientiert lösen</b>     |
| ▪ <b>Selbstbeherrschung</b>      | ▪ <b>Eigenen Standpunkt vertreten</b> |

Diplomatie ist die Kunst, grosse Brocken verdaulich klein zu hacken.

## 4. Sie deeskalieren am besten in dem Sie...

- die **Sichtweise** „des Anderen“ sehen
  - Zuhören und Lob/Wertschätzung ausdrücken
  - Gesprächsführung liegt bei Ihnen
  - Argumente beider Konfliktparteien würdigen
  - Übereinstimmungen herausstellen
  - Differenzen benennen
- **Schuld** übernehmen
  - Zugeben („ich habe das Problem unterschätzt“)
  - Beschützer-Trieb setzt ein!
- In die Rolle eines **Nervenarztes** versetzen (cool bleiben)
  - (Cholerische) Ausfälle des Gegenüber „notieren“
  - Distanz halten
- **Sensible** Wortwahl
  - „Ein Wort wirkt wie ein Schwert“
  - Gegen Lob kann man sich nicht wehren

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

- K.**     **Kompromiss** als positive Konfliktlösung anstreben
- U.**     **unempfindlich** sein, nicht alles persönlich nehmen
- S.**     **Sensibilität** in der Wortwahl
- S.**     eigenen **Standpunkt** sachlich, diplomatisch vertreten
- S.**     **Strategie** überlegen, Sicht des anderen, Schuld übernehmen

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

---

---

---