

Definition Konflikt

Sozialer Konflikt
(Konflikt lat. Zusammenprallen):

Spannungssituation zwischen mindestens zwei voneinander abhängigen Parteien

mit scheinbar gegensätzlichen Interessen,

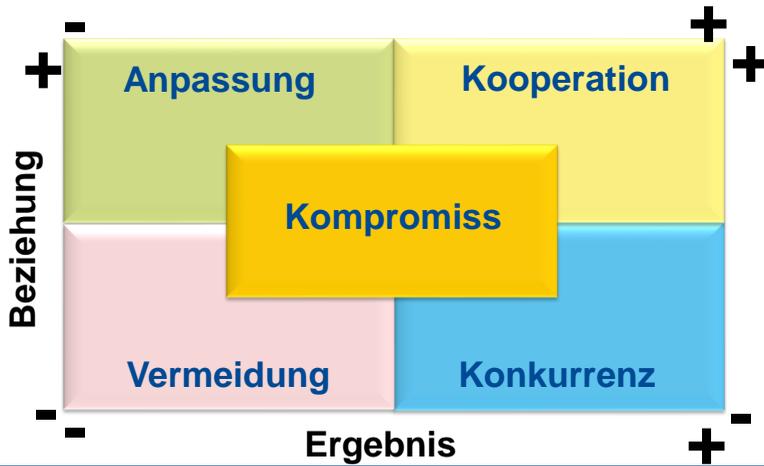
die sich der Gegnerschaft bewusst sind.

Fast jeder Arbeitnehmer ist einmal in der Woche in eine konfliktvolle Auseinandersetzung verwickelt

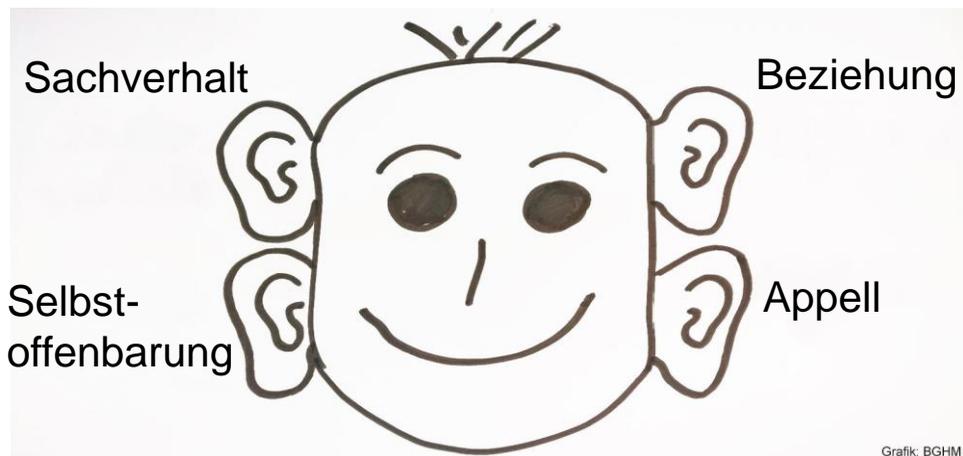
Konfliktverlauf nach Glasl



Ergebnisse einer Verhandlung



Das Vier-Ohren-Modell (nach Schulz von Thun)

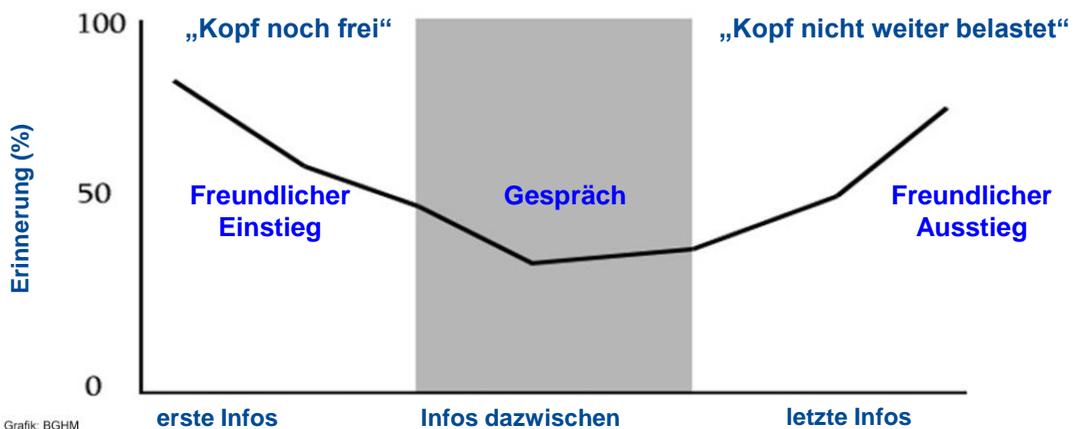


Grafik: BGHM

Gesprächsphasen



Anfang und Ende bleiben in Erinnerung

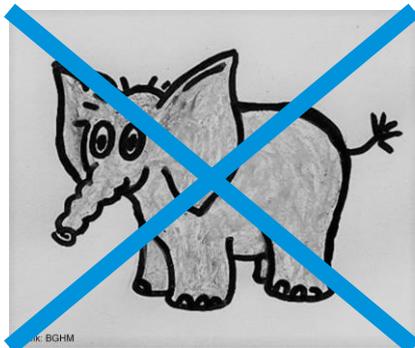


ICH-Botschaften



Positiv formulieren

Denken Sie jetzt bitte **NICHT** an einen Elefanten!



Denken Sie jetzt bitte an eine Giraffe!



Formel der guten FEE



F akt

E motion, weil...

E rwartung

Fallstrick „Ja..., ABER“

Ich finde es prima, dass Sie die Laufwege gekennzeichnet haben, damit alle den Abstand von 1,50 Meter einhalten können...

... ABER es fehlt noch das Desinfektionsmittel.

... stattdessen: „WENN...“

... WENN Sie jetzt auch noch Desinfektionsmittel bereitstellen, haben Sie alle Anforderungen erfüllt.



Aktives Zuhören und Nachfragen

