

## Definition Konflikt

**Sozialer Konflikt**  
(Konflikt lat. Zusammenprallen):

Spannungssituation zwischen mindestens zwei voneinander abhängigen Parteien

mit scheinbar gegensätzlichen Interessen,

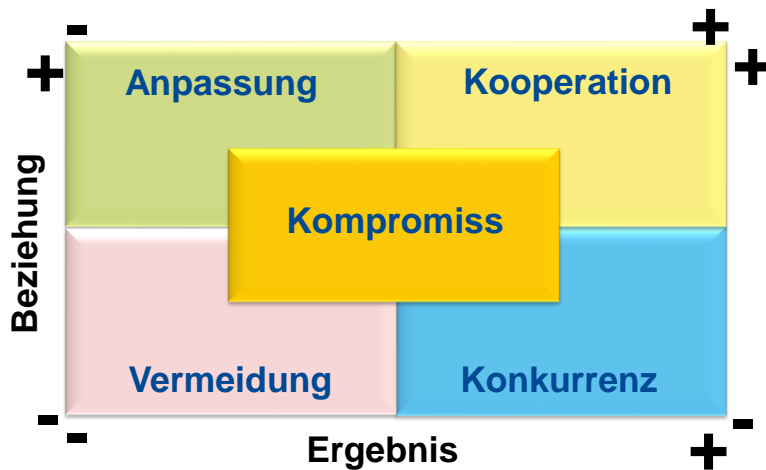
die sich der Gegnerschaft bewusst sind.

**Fast jeder Arbeitnehmer ist einmal in der Woche in eine konflikthafte Auseinandersetzung verwickelt**

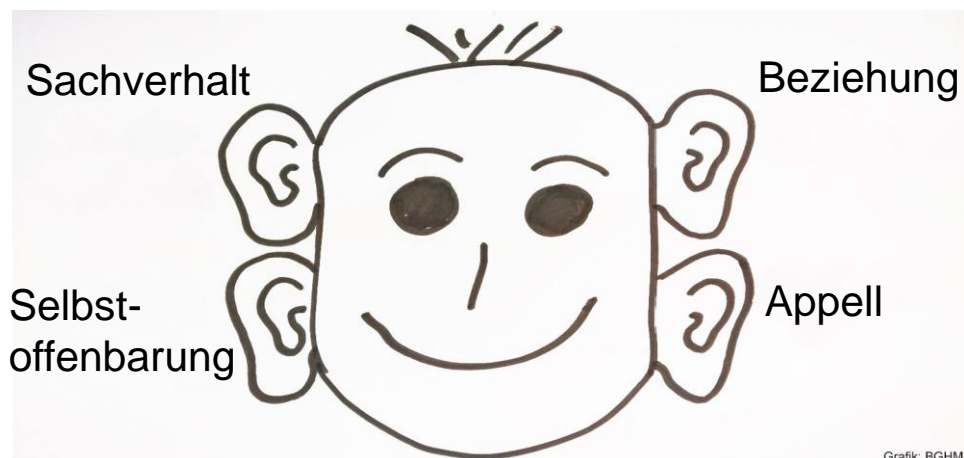
## Konfliktverlauf nach Glasl



## Ergebnisse einer Verhandlung



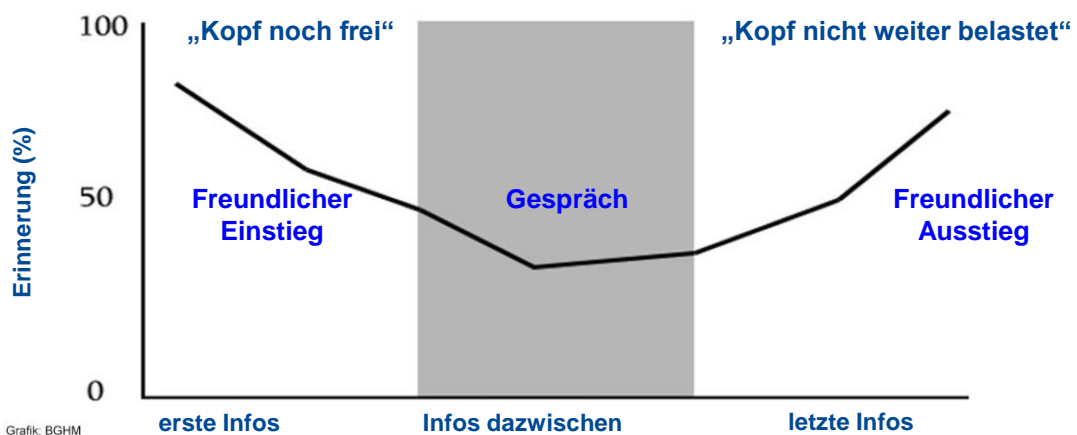
## Das Vier-Ohren-Modell (nach Schulz von Thun)



## Gesprächsphasen



## Anfang und Ende bleiben in Erinnerung

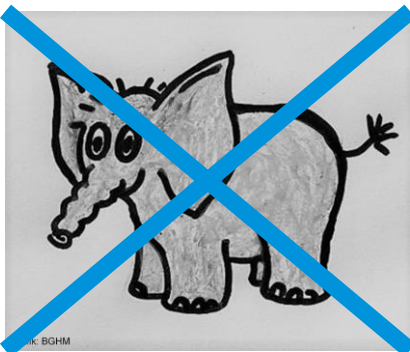


## ICH-Botschaften



## 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

