

„Konflikte – Schlachtfeld oder Chance“

Impulsvortrag
im Rahmen des Fortbildungsangebotes der WKNÖ
am 5. März 2024

Übersicht I



- ▶ Wir kennen es aus allen Lebenslagen, ob es nun in der Familie, im Beruf oder im Freundeskreis passiert: ein Streit kann schnell mal ein Ausmaß annehmen, dass nicht nur böse Worte fallen, sondern auch das nächste Zusammentreffen kaum mehr ohne das unheilschwangere Gefühl im Bauch gelingen mag.
- ▶ Im unternehmerischen Kontext – wobei gerade bei KMU die Grenze zwischen Beruf und Familie im Regelfall eine fließende ist – kann der Umgang mit Konflikten über Scheitern oder Erfolg entscheiden.
- ▶ Wie können einem meist aus einer vermeintlichen Lappalie entspringenden Konflikt die Giftzähne gezogen werden? Wie kann die pure Energie, die im Konflikt steckt, sogar als Chance erkannt und zur Zielerreichung eingesetzt werden?
- ▶ Zu dieser und vielen weiteren Fragen habe ich mit meinen Kundinnen und Kunden bereits zahlreiche praktische und höchst effiziente Lösungen entwickelt. Tauchen auch Sie in die Welt modernen Konfliktmanagements ein – gönnen Sie sich diese Gelegenheit, einmal hinter die Kulissen zu sehen und dabei die eine oder andere Anregung für den eigenen Erfolg mitzunehmen.



Inhalt des Impulsreferates:

Eintauchen in

- ▶ 1. Konfliktbegriff
- ▶ 2. Konfliktdynamik
- ▶ 3. Konfliktbegleitung

mit der Bedeutung im Alltag auch der psychosozialen Beratung.

IHRE Fragen – nehmen Sie das mit, was SIE interessiert!

Konfliktbegriff I



- **Konfliktbegriff**

- Differenz,
- zu welcher sich mindestens eine Seite
- in ihrem selbstverwirklichten Denken, Empfinden oder Wollen
- behindert fühlt.



Konfliktbegriff II



• Konfliktarten

- endogen – exogen
- manifest – latent
- funktional – dysfunktional
- strukturindiziert – verhaltensindiziert

Konfliktbegriff III



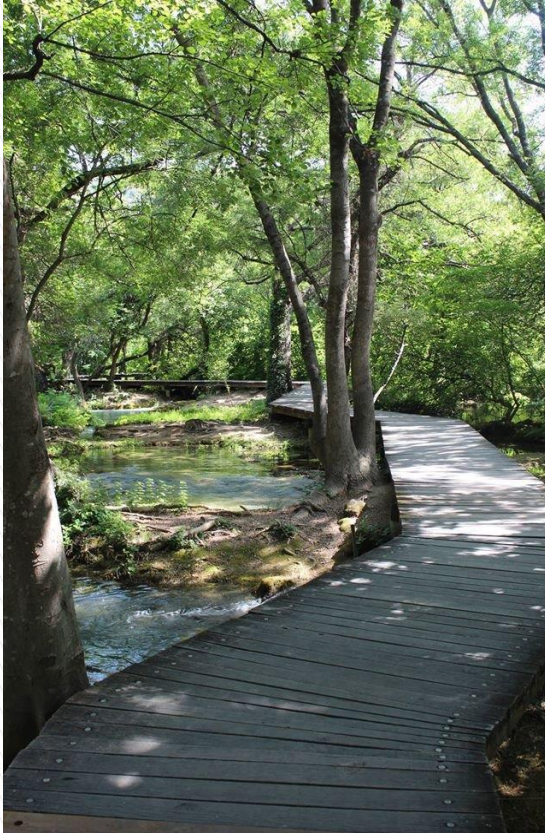
- **Bedeutung von Konflikten**
 - Verstand versus Emotion
 - Lineares versus zirkuläres Denken
 - Schlachtfeld versus Chance
 - Prozess bei aufeinandertreffenden Bedürfnissen
 - Selbst- und Fremdwahrnehmung
 - Lebensbegleiter
 - Frei nach Fried: ist, was es ist

Konfliktbegriff IV

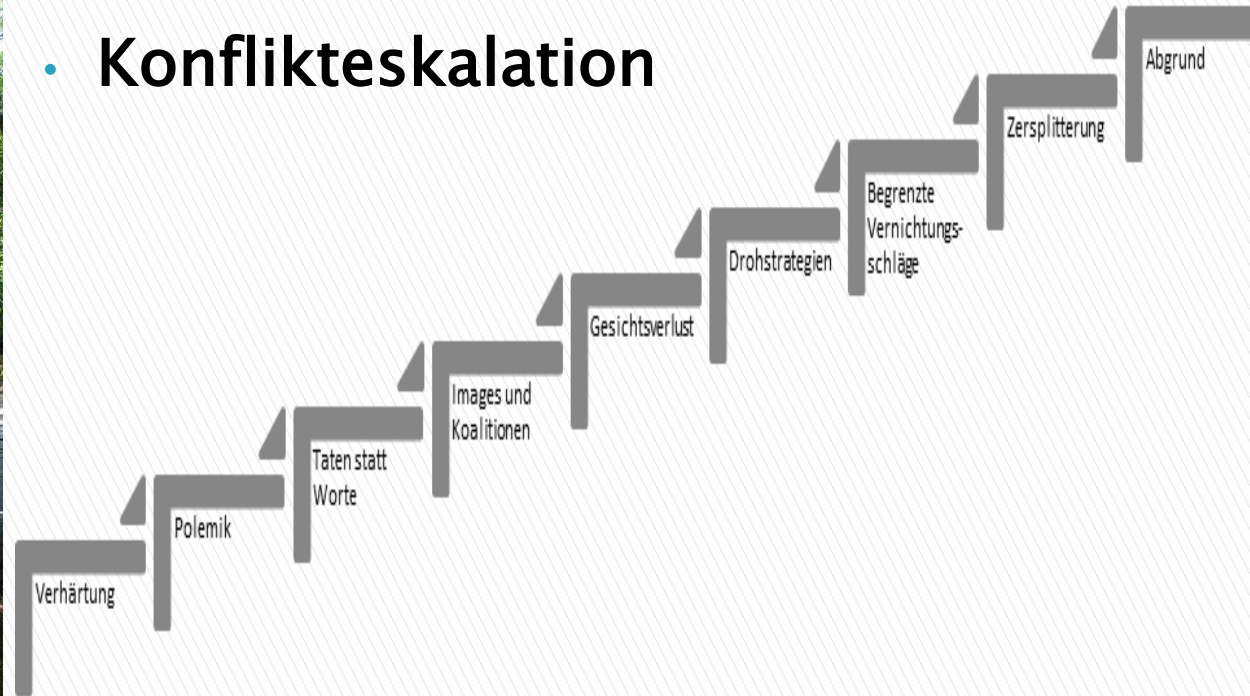


- **Konflikte können positiv gesehen und gelebt werden. Dann**
 - schaffen sie Problembewusstsein,
 - stärken sie den Willen zur Veränderung,
 - erzeugen sie Druck, Probleme aktiv anzugehen,
 - vertiefen sie zwischenmenschliche Beziehungen,
 - festigen sie den Zusammenhalt,
 - geben sie Anstoß, Fähigkeiten und Kenntnisse zu vertiefen,
 - fördern sie Kreativität,
 - bieten sie die Gelegenheit, uns selbst und andere besser kennenzulernen,
 - führen sie zu besseren Entscheidungen,
 - fördern sie unsere Persönlichkeitsentwicklung,
 - können sie sogar Spaß machen und
 - machen schließlich das Leben sogar interessanter.

Konfliktdynamik I



- **Konflikteskalation**



Konfliktdynamik II

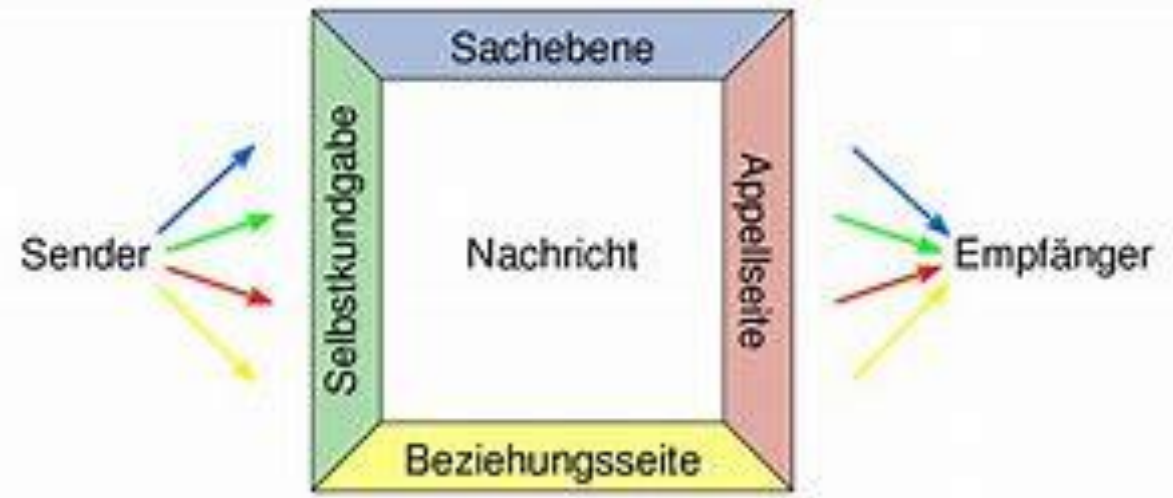
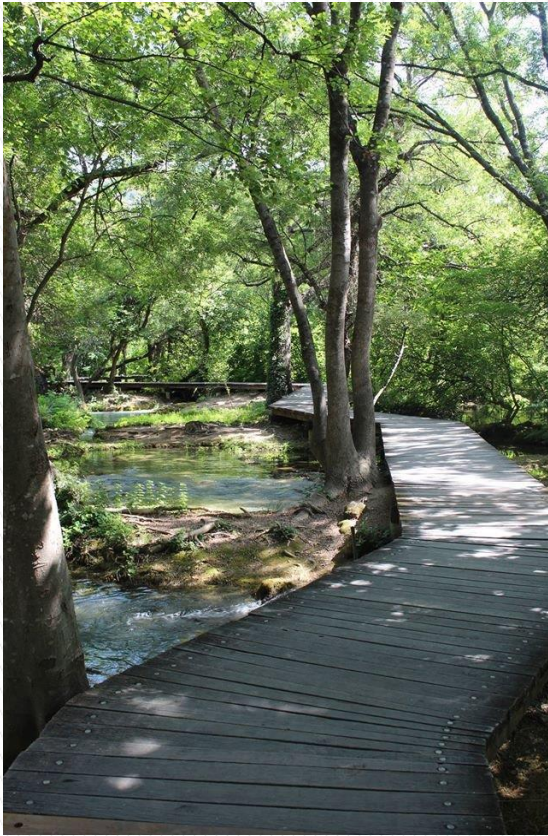


Von wo kommt der Turbo?

Viele Einflüsse, einige davon:

- ▶ Kommunikation
- ▶ Wahrnehmung
- ▶ Persönliche Konfliktlösungsstrategien

Konfliktdynamik III



Konfliktdynamik IV



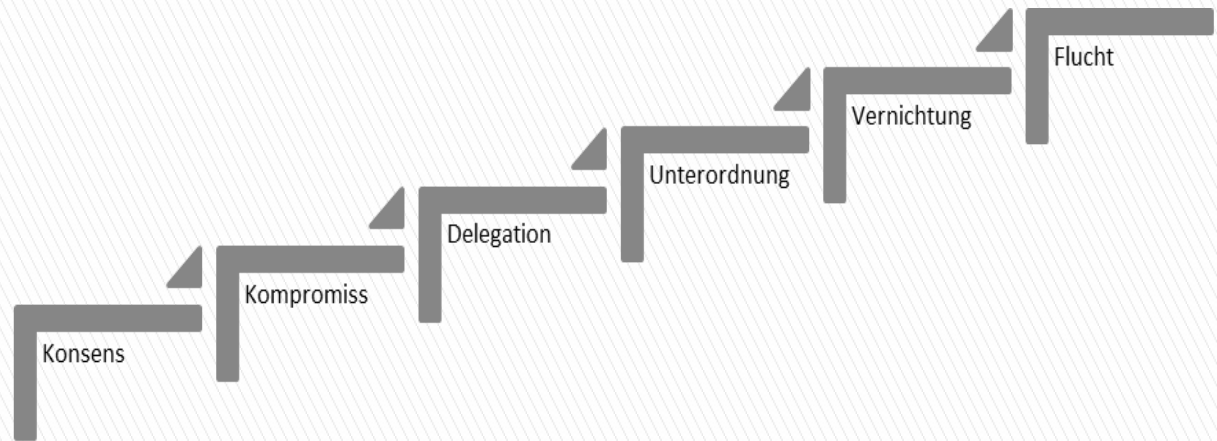
Konfliktdynamik V



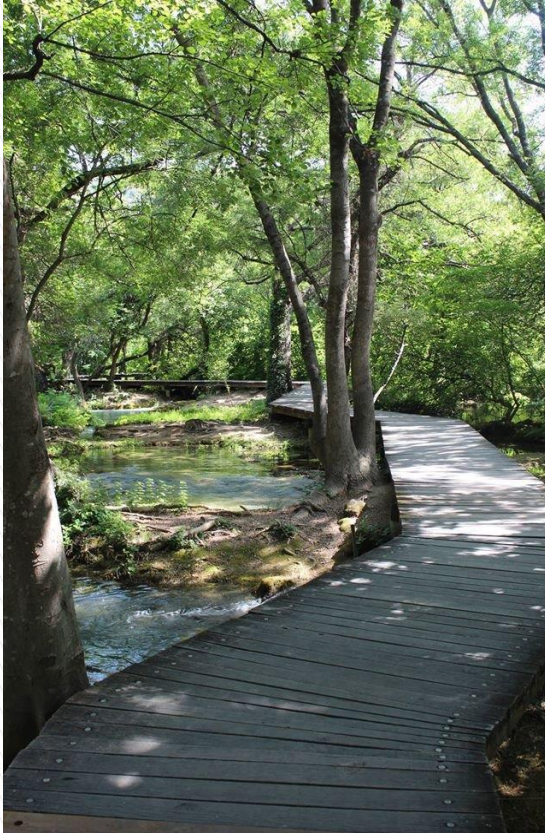
Konfliktdynamik VI



- **Konfliktlösungsmuster**



Konfliktbegleitung I



Konfliktkosten in Unternehmen

Dysfunktionale Konflikte, die

- ▶ strukturindiziert oder verhaltensindiziert,
- ▶ endogen oder exogen,
- ▶ manifest oder latent

sein können, verursachen Kosten!

Studien gehen von bis zu 20 Prozent des Personalaufwandes als Konfliktkosten aus!

Konfliktkosten im Privatleben

Unbezahlbare Verminderung von Lebensqualität?

Konfliktbegleitung II



- Konfliktberatung im Einzelsetting
- Konfliktberatung im Gruppensetting
- Mediation



• Rahmen der Konfliktbegleitung

– Ausbalancieren von

- Sachebene und emotionalem Kontext
- Machtungleichgewichten
- Themenvielfalt
- Konfliktgeschwindigkeit
- Kommunikation
- Täter–Opfer–Bild
- Wahrnehmungsdifferenzen



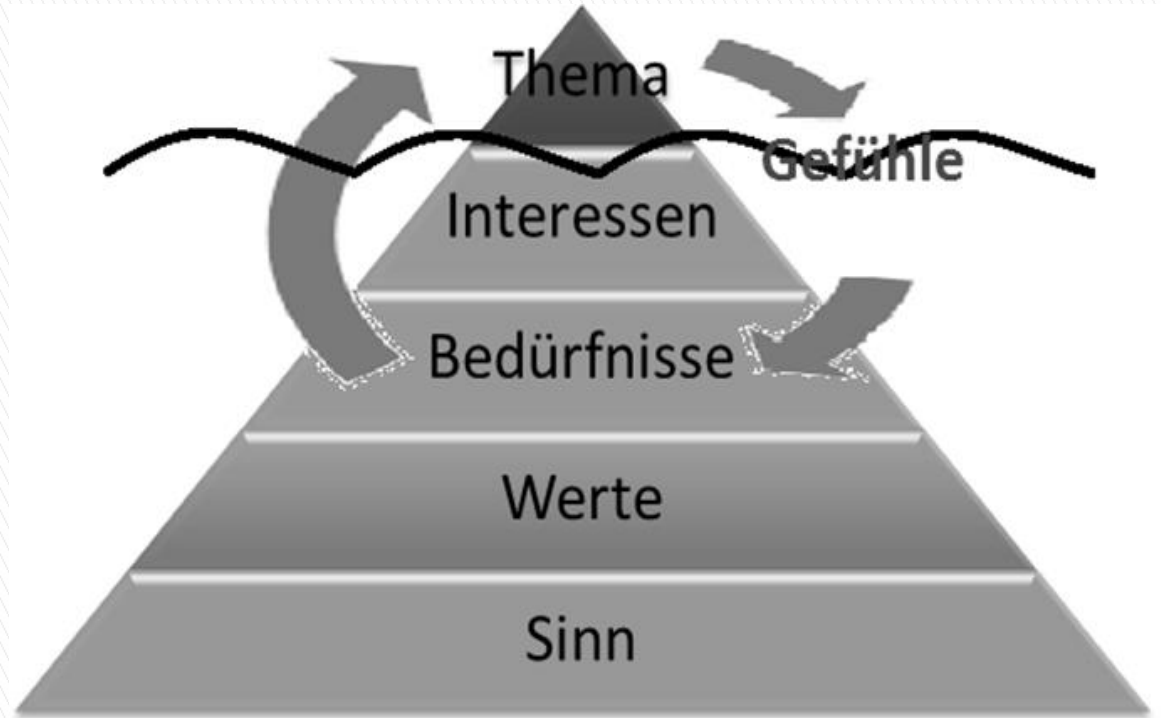
• Chancen der Konfliktbegleitung

- Raum für Bedürfnisse
- Schärfung der Kommunikationsfähigkeit
- Stärkung der Eigenverantwortung
- Schärfung der Wahrnehmungskompetenz
- Auswirkung auch weit über den konkreten Konflikt hinaus
- Lösungsfokussierung statt Problemverliebtheit

Konfliktbegleitung V



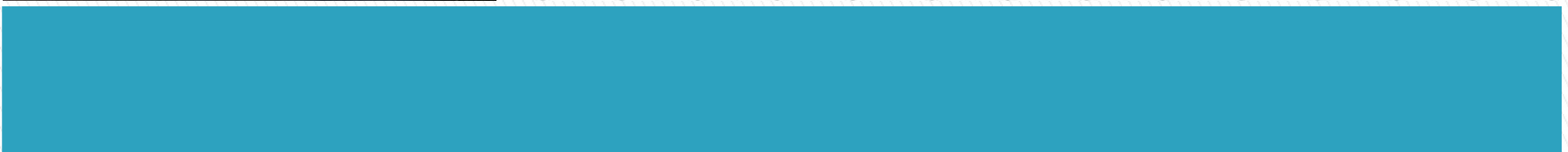
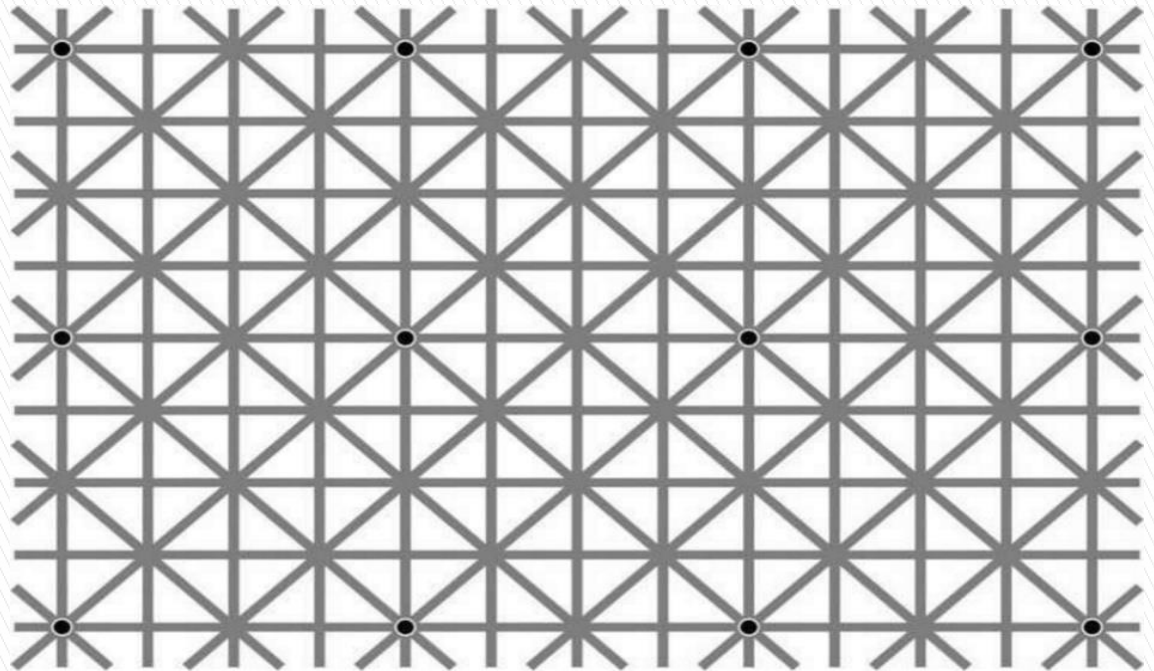
- Eisbergmodell



Konfliktbegleitung VI



- ▶ Das kann passieren, wenn wir ein Ziel vorgeben:





• Kommunikation als Werkzeug

- Schaffung eines sicheren Rahmens: Pacing and Leading
- Bedeutung der eigenen Haltung: Übertragung
- Fragen: Konfliktanalyse und Begleitung durch Prozess
- Wertschätzende Kommunikation: GFK, VW-Regel
- Begrenztheit der Sprache: Visualisierungen
- Individualität beachten: Bedeutung hinterfragen



• Kommunikation als Werkzeug

- Instrument zur Bedürfnisbefriedigung: Eisberg
- Metakommunikation: Achtsamkeit, Verbalisieren
- Kulturelle Unterschiede: Verständnis aufbauen, Doppeln
- Trennung von Objekt und Subjekt, Vorsicht mit Adjektiven: Aufstellung
- Veränderung der Kommunikation mit Konflikteskalation: Entwicklung der Deeskalation im Auge behalten

Zusammenfassung



Mit den Methoden der psychosozialen Beratung eröffnen wir unter anderem Möglichkeiten

- der Stärkung der Eigenverantwortung
- der bedürfnisorientierten Lösungsfindung
- der Reduktion von Konfliktkosten
- der Deeskalation
- der Gewaltprävention.

Wir helfen, Konflikten die Giftzähne zu ziehen – und die in ihnen innewohnende Konfliktenenergie konstruktiv einzusetzen!



► Fragen, Anregungen, Wunsch nach Austausch

Hans-Jürgen GAUGL

www.lassunsreden.at

www.facebook.com/konfliktenergie

www.springer.com

0676-728 62 76

gaugl@lassunsreden.at



DANKE für die heutige Zusammenarbeit.

Viel ERFOLG bei der Umsetzung!

