

## **GESUNDER UMGANG MIT KONFLIKTEN**

Widerspricht sich das eigentlich nicht? Je nach Eskalationsstufe eines Konflikts kann man durchaus positive Gesichtspunkte daraus ableiten und daran wachsen und an Profil gewinnen, v.a. dann, wenn man den Konflikt einer Lösung zuführen konnte, die für alle Parteien akzeptabel ist! Konflikte sind durch anhaltend negative Gefühle und vermeintlich unverträgliche Auffassungen geprägt, die aus unterschiedlichen Motiven resultieren können wie Interessen-, Macht-, Ziel- oder Rollenkonflikt (sozialer oder externaler Konflikt) und z.B. innerer Hin- und Hergerissenheit (interner Konflikt).

**«Wo Menschen miteinander schaffen, da machen sie sich zu schaffen.»**

Friedemann Schulz von Thun  
dt. Psychologe &  
Kommunikationswissenschaftler

Das Wahrnehmen einer Differenz (sei es emotionaler und / oder intellektueller Natur sowie entsprechendes Sozialverhalten) zeigt aber auch auf, dass das „meine“ Wahrnehmungen und die daraus folgenden Urteilsbildungen und Ursachenzuschreibungen sind und somit von mir „eingefärbt“. Wenn ich mir dessen bewusst bin und über die notwendigen Ressourcen verfüge, kann ich also durchaus Einfluss nehmen und diesen Konflikt um- oder neu deuten. Dies wirkt sich auf das Konflikterleben und –verhalten sowie den Umgang damit positiv aus. Es entsteht eine neue Qualität einer gesunden Konfliktlösungs- und – Bewältigungsfähigkeit.

### Ihr Anliegen

Als Führungskraft oder Mitarbeitende/r wollen Sie die Eigenheiten einer Konfliktsituation frühzeitig erkennen können. Ihnen sind die Eskalationsstufen und die damit verbundenen Dynamiken bekannt. Sie können einschätzen, wie und wo Sie in den Konflikt so eingreifen können, dass dieser unterbunden und einer für alle konstruktiven Lösung zugeführt werden kann. Ihnen sind präventive Möglichkeiten der Konfliktminderung und kanalisierung auf der Ebene der Organisation, des Teams und der Person bekannt. Sie wissen, dass Konflikte für eine gesunde Persönlichkeits-, Sozial- und Organisationsentwicklung unvermeidlich sind und zum Leben gehören; der konstruktive Umgang damit ist schlussendlich das Entscheidende und will gelernt und im Alltag angewendet sein.

### Ihr Nutzen

- Sie können Konflikte (Konfliktpotential) frühzeitig erkennen und deren Tragweite einschätzen
- Sie können Konflikte nach ihrer Art, Funktion und dem Eskalationsstadium einstufen
- Sie können organisationale Unterstützungsmittel benennen, gestalten und anwenden
- Sie kennen Ihre Möglichkeiten und Grenzen (Ressourcen) abhängig von der jeweiligen Eskalationsstufe
- Sie nutzen Konflikte gezielt, um sich auf der Ebene der Organisation, des Teams und der Person laufend weiter zu entwickeln. Konstruktiv gelöste Konflikte können durchaus auch „Freude“ bereiten 😊

### Unser Angebot

- Unterstützung beim Erkennen von Konfliktsituationen im beruflichen und betrieblichen Alltag auf der Ebene der Organisation, des Teams und der Person
- Aufzeigen der unterschiedlichen Konfliktarten, -funktionen und -stufen und ihre Bedeutung für Lösungsansätze
- Ansätze eines praxisnahen, betriebstauglichen und gesunden Konfliktlösungskreislaufes (inklusive Humoranteilen am richtigen Ort und Platz): do's & don't's