

Konfliktmanagement

Sichtweisen, Fragen und Wege durch den Konflikt

Mag. Ulrich Wanderer

www.mediation-wanderer.at

uw@mediation-wanderer.at

Ad Personam

- Mag. Ulrich Wanderer
 - Selbständiger Mediator (www.mediation-wanderer.at, www.erbschaftsmediation.at) , Jurist bei Männerberatung, Lektor Uni Graz, FH Kärnten, zahlreiche Publikationen (u.a. Mediation (Hrsg.) (Linde), Handbuch Mediation (Hrsg.) (WEKA), Mediation Aktiv (Verlag Ö), Handbuch für Arbeitgeber (Hrsg. Majoros u.a.)
 - Mediationsblogger
- Privat: Glücklich, Läufer, Dichter und Träumer

Konflikt – eine Chance?

Der Konflikt ist der Anlass, uns aus der Wohlfühlzone fortzuentwickeln.

Aber wenn wir uns ehrlich sind, sind Konflikte in der Regel schlichtweg stressig. Was aber sollten wir über Konflikte wissen um sie zu zügeln und im besten Fall eben doch zu einer Fortentwicklung zu nutzen?

Konflikte sind im besten Fall die Geburtswehen von Veränderungen.

Konflikte am Arbeitsplatz

- In der Regel entstehen Arbeitsplatzkonflikte in einem **Klima der Unsicherheit** und des großen beruflichen **Drucks**, der bis zum **BurnOut** gehen kann.
- **Krankenstände** steigen, Patienten, Kunden etc. können nicht mehr entsprechend behandelt werden.
- Der **berufliche Stress** führt dazu, dass zB. **Informationen zurückgehalten** werden, um den eigenen Arbeitsplatz auf Kosten anderer zu sichern, oder zu Cliquenbildung in der Belegschaft.
- Die Gefahr von **Mobbing/Staffing/Bossing** steigt massiv an.
- Die Bildung von Gruppen bedeutet einen wesentlichen Schritt in der sg. **Konflikteskalation**.

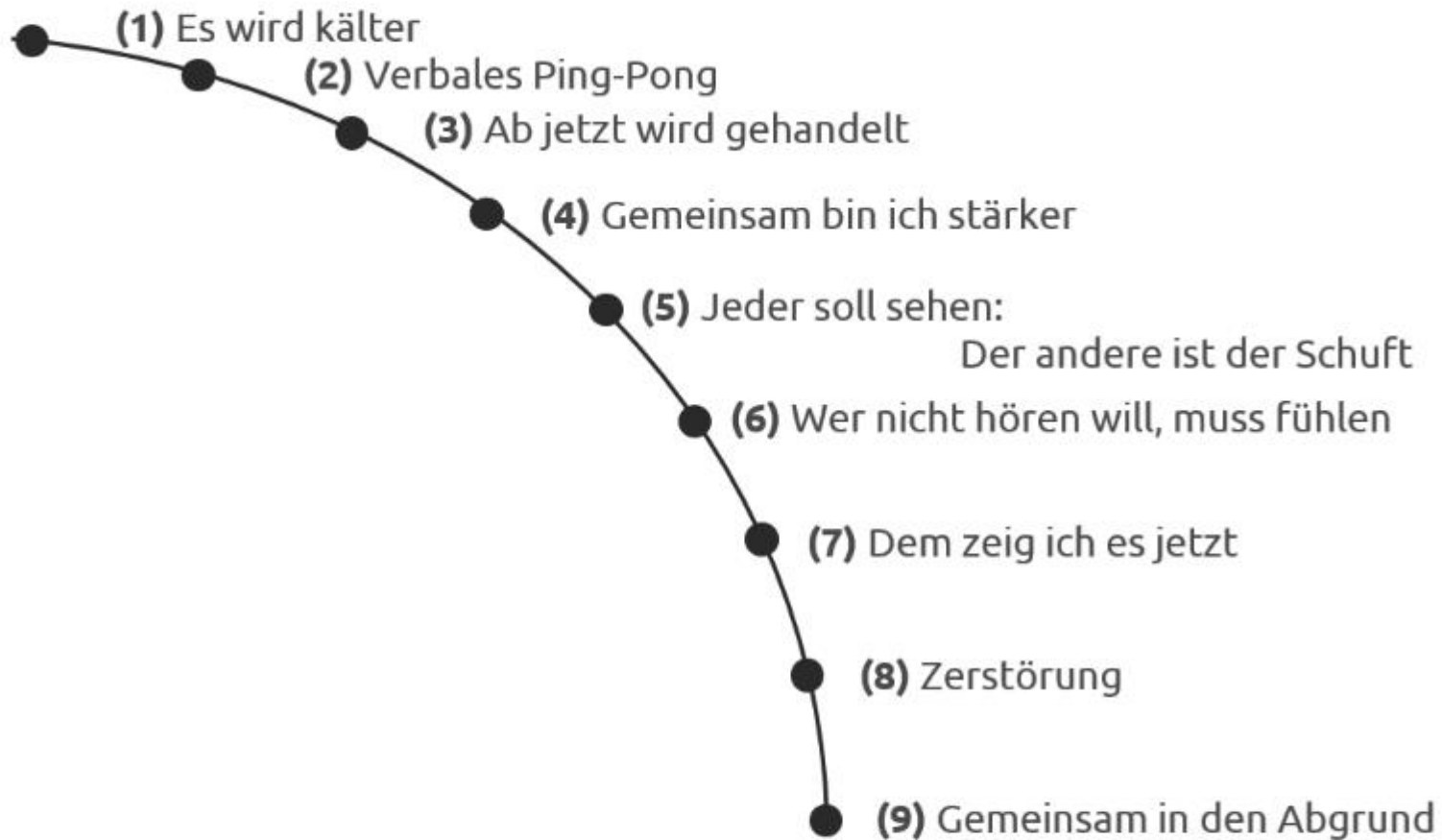
Konflikteskalation nach F. Glasl

- WIN – WIN
 - Verhärtung
 - Debatte
 - Erste Taten
- WIN – LOSE
 - Bildung von Koalitionen
 - Gesichtsverlust naht
 - Drohung mit weiteren Taten
- LOSE – LOSE
 - Entmenschlichung des Gegenübers, Begrenzte Vernichtungsschläge
 - Zersplitterung , Zerstörung
 - Vernichtung zum Preis der Selbstvernichtung (Gemeinsam in den Abgrund)

Intern regelbar,
Führungskraft, Coaching
Moderation, Supervision

Externe Hilfe notwendig,
Mediation,
Prozessbegleitung,
Schiedsverfahren

Eingriff durch externe
Machtinstanz (Gericht,
Polizei)

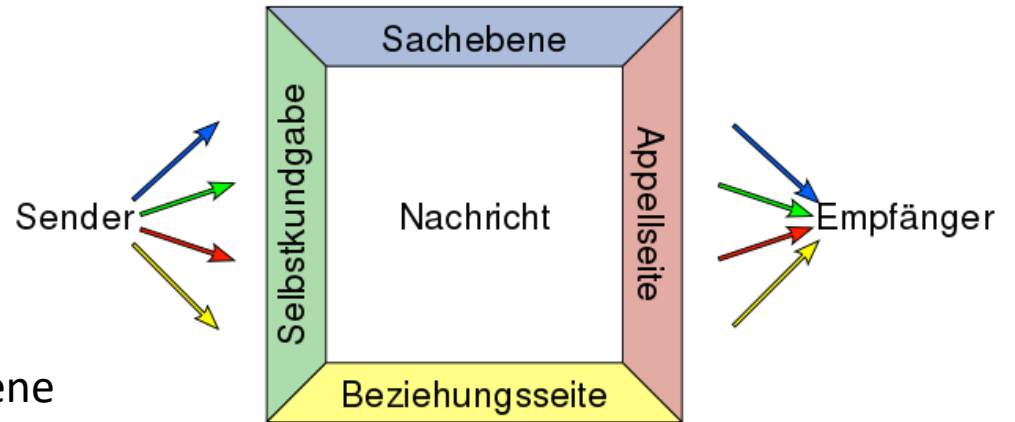


Wie ist unser eigenes Konfliktverhalten?

- Selbstreflexion bezüglich der eigenen Erfahrungen
 - Wie reagiere ich bei Kritik?
 - Kenne ich meine Bedürfnisse?
 - Welche Punkte triggern mich und bringen mich auf die Palme?
 - Habe ich schon einmal die Glasl'sche Treppe bestiegen oder gar durchwandert?
 - Wie denke ich heute darüber?

Vier Seiten einer Botschaft

„Die Ampel ist grün“
„Der Himmel ist blau“
„Ich liebe Dich“



- Eine jede Botschaft hat mehr als nur eine Ebene
 - Die Sachebene
 - Die Beziehungsebene
 - Die Selbstkundgabe
 - Die Appellebene

Wissen um dieses Modell hilft, sowohl in eigenen Konflikten, als auch in jenen, zu denen wir beruflich beigezogen werden

Von Wölfen und Giraffen

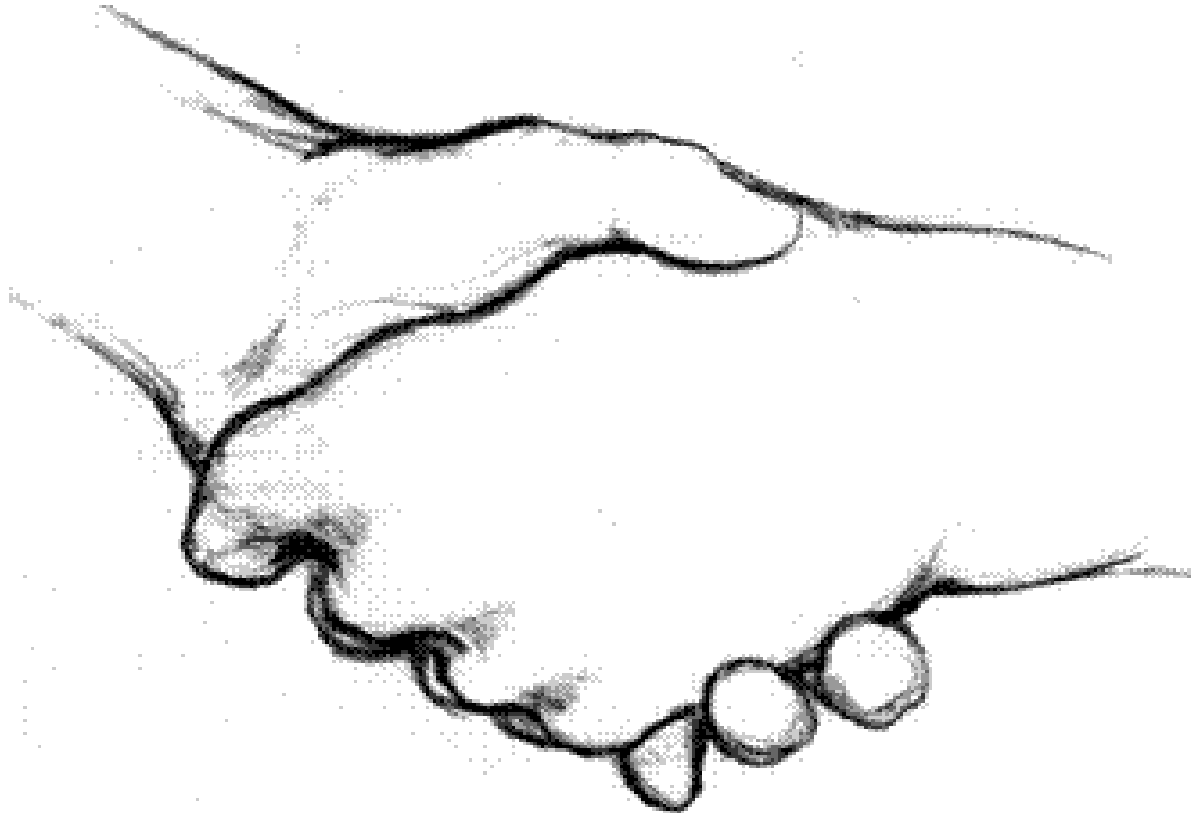
- Wolfsohren lauschen nach Vorwürfen und Schuld
 - nach innen: (was hab ich schon wieder falsch gemacht)
 - nach außen: XY schikaniert mich permanent
- Giraffenohren lauschen nach Bedürfnissen
 - Nach innen: was brauche ich, damit es mir gut geht
 - Nach außen: was braucht XY denn wirklich?

Wechselspiel von Ton und Emotion

- Im Stress und Streit steigen Puls und Blutdruck, die Stimme ändert sich und unsere Körperspannung steigt.
- Erkennen wir diese Signale, so können wir ebendiese Zusammenhänge nutzen, um uns nicht in den Sog der Aggression ziehen zu lassen.
- Indem wir die Stimme bewusst senken, unser Sprechtempo verlangsamen und auch die Körperspannung beachten, beeinflussen wir nicht nur unseren Körper, sondern auch unsere Emotion

Vielen herzlichen Dank und bitte um Ihre Fragen

Mediation-wanderer.at
uw@mediation-wanderer.at



Zum Nachlesen

Mediation (Wanderer Hrsg.)

Lösungsansätze für Familien-, Erbschafts-, Nachbarschafts-, Datenschutz- und Wirtschaftskonflikte sowie Konflikte im öffentlichen Bereich (Linde-Verlag)

Handbuch für Arbeitgeber (Majoros u.a.)

Personalverantwortung in Recht und Praxis

[Mediationsblog des Standard](#)