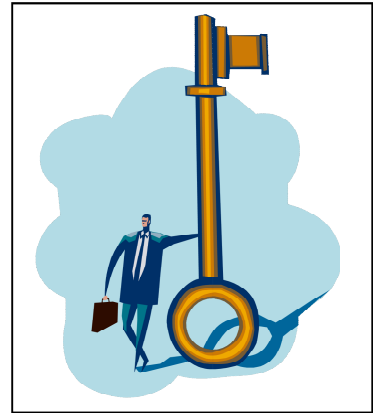




Wenn Menschen zusammen arbeiten, werden sie immer wieder in Konfliktsituationen geraten, Konflikte gehören zum Leben von Menschen einfach dazu. Konflikte sind die Regel – nicht die Ausnahme. Die Ursache liegt darin, dass wir Menschen unterschiedliche Ansichten, Meinungen, Verhaltensweisen, Wertvorstellungen, Interessen und vor allem Bedürfnisse haben, und jeder von uns danach strebt, seine Vorstellungen zu realisieren, und zwar notfalls auch dann, wenn es zu Ungunsten anderer Menschen geschieht. Der Sinn von Konflikten kann somit im Zulassen und Bearbeiten dieser Unterschiede gesehen werden. Für die Zufriedenheit der Menschen und das motivierende Klima in einer Organisation ist das Austragen und Lösen von Konflikten eine wesentliche Voraussetzung. Obwohl damit „Konfliktfähigkeit“ eine Schlüsseltechnik sein sollte, kann man diese Fähigkeit in der betrieblichen Realität nur bei wenigen Menschen vorfinden. Das Problem ist daher in vielen Organisationen auch häufig weniger der Konflikt selbst, sondern die mangelnde Fähigkeit, ihn vernünftig auszutragen. Für viele Menschen sind Konflikte vor allem Pannen, die besser vermieden werden sollten.

Schlüsseltechnik: Konfliktfähigkeit

Wer Konflikte lösen will, muss bereit sein, Probleme offen anzusprechen und Lösungen einzufordern, und das heißt gleichzeitig fast immer, eine Auseinandersetzung mit anderen Personen einzugehen. Dazu muss man konfliktfähig sein, das heißt den Mut haben, solche Konflikte auszutragen, statt ihnen aus dem Weg zu gehen, und man braucht die Fähigkeit, sie zu einer konstruktiven und tragfähigen Lösung zu führen. Der Begriff der Konfliktfähigkeit beschreibt die Fähigkeit, eine Konfliktsituation frühzeitig zu erkennen, anzusprechen und konstruktiv zu bewältigen. Dabei geht es nicht nur darum, eine angemessene Lösung zu finden, sondern gleichzeitig darum die Beziehung der Konfliktparteien zu stärken und Toleranz, Offenheit und Fairness zu entwickeln. Konfliktfähigkeit ist eine Schlüsseltechnik, die uns befähigt in Konfliktsituationen angemessen zu handeln.



Voraussetzungen für Konfliktfähigkeit

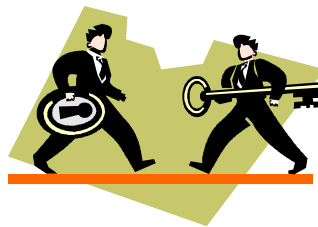
- ▶ keine Scheu vor Konflikten,
- ▶ frühzeitiges Erkennen einer Konfliktsituation
- ▶ Einfühlungsvermögen in zwischenmenschliche Prozesse,
- ▶ Bereitschaft, die Ansichten der anderen Streitpartei zu verstehen sowie
- ▶ ein gesundes Maß an Selbstbewusstsein und Selbstbehauptung,

Innere Gelassenheit

Die "Konfliktfähigkeit" eines Menschen hängt entscheidend davon ab, wie sehr er dazu neigt, sich in einer Position der Unterlegenheit zu sehen und darauf mit einer überschießenden Reaktion zu antworten. Es gibt Menschen, die eher gelassen und selbstbewusst mit Konfliktsituationen umgehen und sich auch durch Vorwürfe, Angriffe und Entwertungen nicht so leicht davon abbringen lassen, auf der Basis von Akzeptanz und Gleichwertigkeit mit ihrem Gegenüber zu verhandeln. Andere sind sozusagen notorisch in der Defensive; sie fühlen sich sehr leicht angegriffen oder in Frage gestellt, und sie antworten darauf mit ihren persönlichen Überkompensationsmustern: patzig, beleidigt, wütend, entschuldigend, rechtfertigend ... Klar, dass es sich mit den gelasseneren Zeitgenossen angenehmer streitet: Keineswegs, weil sie nachgiebiger sind – sie können im Gegenteil in der Sache knallhart sein - , aber weil sehr viel weniger die Gefahr besteht, dass der Konflikt "aus dem Ruder läuft" und sich statt in Richtung auf eine annehmbare Lösung zu einer nutzlosen **Konflikteskalation** entwickelt

Die „roten Knöpfe“

Allerdings hat jeder Mensch seine wunden Punkte, an denen er sich besonders leicht in Frage gestellt fühlt und wo er infolgedessen spontan dazu neigt, besonders heftig zu reagieren. Beispielsweise kann es sein, dass jemand mit den meisten Arten von Kritik gut umgehen kann, aber speziell auf versteckte **Schuldzuweisungen** äußerst allergisch reagiert und sich dort ungewöhnlich scharf und aggressiv zur Wehr setzt. Oftmals kennt die Umgebung diese "roten Knöpfe" besser als der Betreffende selbst – und umschiffte sie nach Möglichkeit, nutzt sie aber zuweilen auch aus, um ihn gezielt zu provozieren. Diese roten Knöpfe sind nichts anderes als spezifische Empfindlichkeiten oder Verletzlichkeiten, die in aller Regel mit persönlichen Altlasten aus der eigenen Lebensgeschichte zu tun haben. Das ist im Grunde ähnlich wie bei einer noch nicht ganz verheilten körperlichen Wunde: Hier tut schon der kleinste Druck sehr viel mehr weh als anderswo, und entsprechend überempfindlich reagiert der Betreffende.



Konfliktfähigkeit verbessern

Wer seine Konfliktfähigkeit verbessern will, kommt daher nicht darum herum, ein Stück Vergangenheitsbewältigung zu betreiben. Er muss sich mit seinen persönlichen Konfliktmustern und Verletzlichkeiten auseinandersetzen: sie zunächst einmal erkennen und dann ihrer Vorgeschichte nachspüren. Meist gehen sie zurück auf schlechte Erfahrungen, die er in früheren Lebensjahren gemacht, und Entscheidungen, die er daraufhin getroffen hat. Das Bewusstmachen dieser Vorgeschichte hilft, diese Entscheidungen zu erkennen, zu überprüfen und gegebenenfalls zu korrigieren.



"Konfliktfähigkeit bedeutet, Konflikte konstruktiv zu bewältigen!"

Streit – Konflikt - Mobbing

Das Wort „Konflikt“ leitet sich her vom lateinischen „configere“, was so viel wie „zusammenstoßen, streiten, kämpfen“ bedeutet. Bei einem Konflikt gibt es immer **zwei unvereinbare Standpunkte**. Diese unterschiedlichen Standpunkte drücken sich im Denken, Handeln und Fühlen der Konfliktparteien aus. Dabei müssen nicht alle Beteiligten den Eindruck haben, dass es zu einem Konflikt gekommen ist. Ein Streit zwischen zwei Personen ist bereits dann ein Konflikt, wenn sie von nur einem Betroffenen als Konflikt empfunden wird.



Mobbing - Vom Konflikt zum Psychoterror

Werden Konflikte ganz gezielt eingesetzt, um Kollegen zu schaden, spricht man vom Mobbing (englisch: „über jemanden herfallen“). Meist greift dann eine Gruppe von mehreren Mitarbeitern einen unliebsamen Arbeitskollegen auf unfaire Weise, aber zielgerichtet an.

Mobbing erfolgt in einer Grauzone zwischen erlaubten und verbotenen Handlungen: Das Opfer wird von seinem Umfeld ignoriert, vor anderen bloßgestellt oder verspottet, systematisch von Informationen abgeschnitten oder in seinen Leistungen negiert. Nicht zuletzt werden Gerüchte in Umlauf gesetzt, um die Persönlichkeit des Opfers und seine Privatsphäre zu verletzen.

Doch Vorsicht: Eine inflationäre Begriffsverwendung in den Massenmedien hat dazu geführt, dass nahezu jedes soziale Problem am Arbeitsplatz mit Mobbing gleichgesetzt wird. Mobbing bezeichnet jedoch eine genau einzugrenzende Form des arbeitsplatzbezogenen Psychoterrors. Nach der Definition der Gesellschaft gegen psychosozialen Stress und Mobbing e.V. versteht man unter Mobbing am Arbeitsplatz eine konfliktbelastete Situation, bei der die betroffene Person von einen oder mehreren anderen Personen

- systematisch
- mindestens einmal in der Woche
- und mindestens während eines zusammenhängenden halben Jahres
- mit dem Ziel und/oder des Ausschlusses aus dem gemeinsamen Tätigkeitsbereich,
- direkt oder indirekt angegriffen wird.

Konflikte haben Auswirkungen!

Konflikte sind allgegenwärtig und gehören in Alltagssituationen und Arbeitszusammenhänge von Menschen und Gruppen dazu, weil:

- ▶ Menschen mit unterschiedlichen Wahrnehmungen, Zielen, Stimmungen und Informationen zusammentreffen,
- ▶ wir immer äußeren Einflüssen ausgesetzt sind, die wir nicht kontrollieren können, die aber manchmal negative Auswirkungen auf unsere Zusammenarbeit haben können,
- ▶ Menschen und Teams Änderungen unterworfen sind, die Spannungen und Irritationen im Gruppengeschehen hervorrufen können.

Konflikte führen ...

- ⇒ zu Leistungsabfall und zur Abnahme der Arbeits-Zufriedenheit.
- ⇒ zu Ärger, Feindseligkeit, Demotivation, Vermeidungsverhalten, Aggressivität, Vertrauensverlust.
- ⇒ zum Erleben höherer Belastung und Beanspruchung.
- ⇒ zu Stress (körperlich, emotional, geistig)
- ⇒ zu Störungen der Zusammenarbeit (Kommunikation, Einstellungen, Ziele).

Wie man jeden Konflikt gewinnt

- ▶ Beharre unbedingt auf deinem Standpunkt, der andere wird schon nachgeben.
- ▶ Mache permanent und lautstark in der Öffentlichkeit bekannt, dass das Recht auf deiner Seite ist und der Gegner Unrecht begeht.
- ▶ Suche nur Lösungen, die deine Interessen maximal befriedigen, schließlich bist du ja im Recht.
- ▶ Stelle den Gegner vor vollendete Tatsachen, das nimmt ihm den Wind aus den Segeln.
- ▶ Suche dir Verbündete, die dir bedingungslos folgen, das schüchtert ein.
- ▶ Wenn der Gegner nicht einlenkt, so drohe ihm Gewalt an, das zeigt immer Wirkung.
- ▶ Akzeptiere auf keinen Fall Vermittlungsversuche Dritter, denn diese wollen nur deinen Gegner unterstützen.
- ▶ Ziehe Erkundigungen über das Privatleben deines Gegners ein und gib diese weiter.
- ▶ Wenn dies nicht ausreicht, so lanciere Gerüchte, über geplatzte Schecks, drohende Zahlungsunfähigkeit oder sexuelle Eskapaden deines Gegners.
- ▶ Gemeinsam mit dem Gegner unterzugehen ist allemal besser, als Zugeständnisse zu machen, schließlich geht es ja um den Sieg der Wahrheit.

Konflikt als Chance!?

Konflikte haben in sich immer zwei potentielle Entwicklungsmöglichkeiten. Wird der Konflikt nicht gelöst, so kann dies zu großen Krisen führen. Wird der Konflikt jedoch gelöst, so bedeutet dies zumeist die Entdeckung neuer Fähigkeiten und ungeahnter Ressourcen. Der Konfliktforscher Berkel benennt u. a. folgende Chancen:

*Ein Abend, an dem
sich alle Anwesenden
einig sind, ist ein
verlorener Abend!*
Albert Einstein

▶ Konflikte machen Probleme bewusst.

Die Beteiligten erfahren, wo die Brennpunkte liegen und was sie selbst tun müssen, um sie zu entschärfen.

▶ Konflikte stärken den Willen zur Veränderung.

Sie signalisieren, dass etwas verändert werden muss. Eine alte Gewohnheit aufgeben, eine andere Einstellung angeeignet, neue Fähigkeiten erworben werden müssen.

▶ Konflikte erzeugen den notwendigen Druck.

Einen Druck, Probleme aktiv anzugehen. Ohne diesen Druck fehlt häufig die Kraft und Entschiedenheit, brisante Themen anzupacken.

▶ Konflikte vertiefen zwischenmenschliche Beziehungen.

Die Parteien lernen sich besser verstehen, wissen, was ihnen wechselseitig wichtig ist, kennen ihre verletzte Seite, finden heraus, wie sie auch unter Druck konstruktiv zusammen arbeiten können.

▶ Konflikte geben Anstoß, Fähigkeiten und Kenntnisse zu vertiefen.

Die zunächst schwer verständlichen Ansichten der anderen Seite machen neugierig, der Sache oder dem Thema auf den Grund zu gehen und neue Einsichten zu gewinnen.

▶ Konflikte fördern Kreativität.

Die Beteiligten erfahren, dass ein Problem oder eine Situation ganz verschieden gesehen und bewertet werden kann. Sie einmal aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten, vertieft das Problemverständnis und erhöht die Chance, eine neue und kreative Lösung zu finden.

▶ Konflikte lassen uns und andere besser kennen lernen.

Im Konflikt erfahren wir, was uns ärgert, verletzt, zu schaffen macht, was uns wichtig ist und wie wir reagieren, wenn andere mit uns konkurrieren oder uns behindern.

▶ Konflikte führen zu besseren Entscheidungen.

Meinungsverschiedenheiten und Kontroversen zwingen uns dazu, eine Entscheidung sorgfältig zu durchdenken, widersprüchliche Alternativen durchzuspielen und sich erst dann für eine Lösung zu entscheiden.

▶ Konflikte fördern die Persönlichkeitsentwicklung.

Um einen Konflikt konstruktiv zu bewältigen, muss eine Partei ihre egozentrische Sichtweise überwinden und sich in die andere Seite hineinversetzen, was ein höheres Maß an gemeinsamer Bewusstheit und moralischer Verantwortung stiftet.

Konflikte und Emotionen

Konflikte werden niemals nur sachlich erlebt, sie haben immer auch eine emotionale Seite, sie beherrschen unser Denken und unser Fühlen. Es geht zwar immer um ein bestimmtes Thema, aber Konflikte verursachen auch immer Gefühle von Zorn, Angst, Hass, Rachsucht, Unter- und Überlegenheit. Gerade diese emotionale Seite macht den Umgang mit Konflikten so schwierig. Es erfordert sehr viel Fingerspitzengefühl mit den eigenen und den Emotionen anderer Menschen umzugehen. Wir neigen aus Angst vor "Gesichtsverlust" dazu, eigene Betroffenheit und Emotionen zu verbergen. Deshalb werden Konflikte häufig eher verdrängt als gelöst.



► **Kontrollieren Sie Ihre eigene Erregung:** In Konflikten sind wir nicht der ruhige, sachlich argumentierende Mensch, als den wir uns sonst erleben. Auch wir sind in Konfliktsituationen in erster Linie an der Durchsetzung unserer Interessen und der Befriedigung unserer eigenen Bedürfnisse interessiert. Im Konflikt neigt man dazu, dem anderen Menschen alles Schlechte dieser Welt an den Hals zu wünschen. Solange wir verärgert sind und unsere Emotionen über unseren Verstand regieren, können wir den Konflikt nicht lösen. Deshalb müssen wir zunächst Ihre eigene Erregung unter Kontrolle bringen. Nur so besteht die Chance zu einer vernünftigen Konfliktlösung. Lassen Sie Ihren Ärger nicht an Ihrem Gegenüber aus, lassen Sie sich vor allem nicht dazu hinreißen, beleidigend, arrogant oder ironisch zu reagieren. Achten Sie genau darauf, möglichst keine Gefühle zu verletzen, verzichten Sie kategorisch darauf, bei dieser Gelegenheit dem anderen auch noch Dinge zu sagen, die verletzen oder wehtun können. Jede Form von Aggressivität trägt nur dazu bei, die weitere Atmosphäre zu vergiften und macht eine Konfliktlösung fast unmöglich.

TIPP

- Ziehen Sie sich rechtzeitig aus einer Auseinandersetzung zurück, wenn Sie spüren, dass Sie die Selbstbeherrschung verlieren.
- Antworten sie konsequent nicht auf persönliche Beleidigungen oder Anmerkungen
- Lassen Sie sich nicht auf Diskussionen über uralte Auseinandersetzungen und mögliche Fehler ihrerseits ein.
- Weisen Sie konsequent persönliche Angriffe zurück und fordern Sie eine sachliche Auseinandersetzung ein.

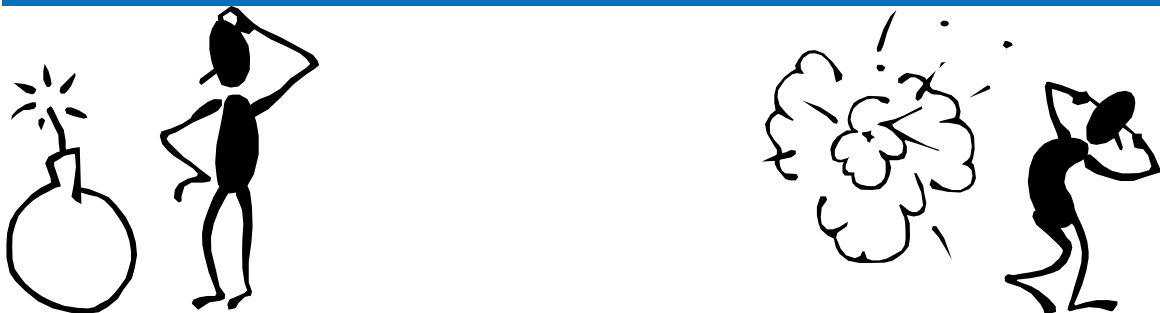
Eskalation: Vom Konflikt zur Tragödie

Wer Konflikt verdrängt, trägt dazu bei, dass sie eskalieren und manchmal sogar tragisch enden! Weil Konflikte häufig als Kampfsituationen – mit Siegern und Verlierern – wahrgenommen werden, entfaltet sich leicht eine innere Konfliktdynamik, die eine friedliche und konstruktive Regelung nicht mehr möglich macht. Dabei ist die Einstellung, dass der eigene Gewinn nur durch den Verlust des Gegners zu erzielen sei weit verbreitet. Untersuchungen über das Verhalten von Menschen in Konfliktsituationen haben gezeigt, dass eine Mehrheit der Versuchspersonen dazu neigt, den eigenen Vorteil durch immer intensiveren Einsatz oder striktes Beharren auf der eigenen Position wahrzunehmen und dies selbst dort, wo sich Misserfolge abzuzeichnen beginnen. Dieses Verhaltensmuster wird begleitet durch eine fortschreitende Einschränkung der Wahrnehmungs- und Entscheidungsfähigkeit. Konflikte beeinträchtigen unsere Wahrnehmungsfähigkeit und unser Denk- und Vorstellungsleben so sehr, dass wir im Lauf der Ereignisse die Dinge in uns und um uns herum nicht mehr richtig sehen. Es ist so, als würde sich unser Auge immer mehr trüben; unsere Sicht auf uns und die gegnerischen Menschen im Konflikt, auf die Probleme und Geschehnisse wird geschmälert, verzerrt und völlig einseitig. Irgendwann während des Konfliktes wollen wir nur noch als Sieger vom Platz gehen – koste es was es wolle.

Um die Eskalation zu vermeiden, ist es so wichtig, Konflikte rechtzeitig anzugehen und auf keinen Fall zu verschieben. Konfliktvermeidung ist gefährlich, weil ...

- ▶ Konflikte **außer Kontrolle** geraten können,
- ▶ immer **weniger Handlungsalternativen** zur Verfügung stehen,
- ▶ Nicht mehr gemeinsame Lösungen, sondern **Sieg oder Niederlage** des Gegners im Vordergrund stehen,
- ▶ eine **Personifizierung des Konfliktes** stattfindet,
- ▶ **Emotionen** die Überhand gewinnen,
- ▶ Zerstörung und **Vernichtung** zum eigentlichen Handlungsziel werden.

Konflikte sollte man nicht verschieben ...



... sonst knallt`s!

Sachebene und Beziehungsebene

***Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt,
wobei letzterer den ersten bestimmt.***

Paul Watzlawick

Bei jedem Konflikt sind beide Ebenen beteiligt, sie beeinflussen sich ständig wechselseitig, wobei die Beziehungsebene die Sachebene mehr beeinflusst als umgekehrt. Ist die Beziehungsebene durch unausgesprochene Störungen, nicht ausgetragene Konflikte, gegenseitigen Kampf um Anerkennung und Profilierung gekennzeichnet, so "klemmt" es auch auf der Sachebene: Missverständnisse häufen sich, es wird aneinander vorbei gehört und geredet, Entscheidungen und Vereinbarungen werden schwieriger.

Wenn starke Emotionen ins Spiel kommen - was beim Konflikt meist der Fall ist – kommt es schnell zur Eskalation, und die Auseinandersetzungen verlagern sich dann völlig von der Sach- auf die Beziehungsebene. Wer einen Konflikt forciert, der will um jeden Preis gewinnen. Ihm geht es um „Sieg oder Niederlage“, die Beziehungsebene ist ihm mehr oder weniger egal.

- ▶ Überheblichkeit, aggressives Verhalten, Schuldzuweisungen, Wutausbrüche, persönliche Beleidigungen bzw. Resignation oder subtiler Widerstand sind die zwangsläufigen Folgen.
- ▶ Ist der Konflikt erst außer Kontrolle geraten, endet er in einer Spirale aus Angst, Wut oder Depression.

Mit dem Eisberg-Modell wird in der Kommunikationstheorie versucht, diesen Zusammenhang zu veranschaulichen. Das Modell geht auf den Begründer der Psychoanalyse Sigmund Freud (1856 - 1939) zurück. In der Kommunikation ist wie bei einem Eisberg nur ein kleiner Teil (20%) sichtbar ist, während der wesentlich größere Teil (80%) unter der Wasseroberfläche verborgen ist. Das Eisbergmodell zeigt, dass die Beziehungsebene einen wesentlich größeren Einfluss auf den Konflikt ausübt, dass sie aber oft im Verborgenen wirkt. Wenn die Konfliktparteien diesen Zusammenhang akzeptieren, und zunächst eine Klärung auf der Beziehungsebene anstreben, haben sie eine Chance, ihren Konflikt zu lösen.



Konflikt und Wahrnehmung

... oder es ist nicht immer so, wie es vielleicht aussieht ...

Über den Tellerrand schauen!



Eine ältere Frau kauft sich im Schnellrestaurant einen Teller Suppe. Behutsam trug sie die dampfende Köstlichkeit an einen Stehtisch und hängt ihre Handtasche darunter. Dann ging sie noch einmal zur Theke: Den Löffel hatte sie vergessen.

Als sie zum Tisch zurückkehrt, stand dort tatsächlich einer jener Afrikaner – schwarz, Kraushaar, bunt wie ein Paradiesvogel – und löffelte die Suppe.

Zuerst schaute die Frau ganz verdutzt; dann aber besann sie sich, lächelte ihn an und begann, ihren Löffel zu dem seinen in den Teller zu tauchen. Sie aßen gemeinsam. Nach der Mahlzeit – unterhalten konnten sie sich kaum – spendierte der junge Mann ihr noch einen Kaffee. Er verabschiedete sich höflich. Als die Frau gehen und unter den Tisch greifen will, findet sie nichts – alles weg.

Also doch! Ein gemeiner, hinterhältiger Spitzbube. Ich hätte es mir doch gleich denken können – Gemeinheit! Enttäuscht, mit rotem Gesicht schaut sie sich um. Er ist spurlos verschwunden.

Aber am Nachbartisch erblickt sie einen Teller Suppe, inzwischen kalt geworden. Darunter hängt ihre Handtasche.

Manfred Zacher in Willi Hoffsäumer (Hrsg.): In Geschichten das Leben spiegeln. Verlag Grünewald, Mainz 1997

„Peinlich, peinlich“, möchte man der älteren Dame aus dieser Geschichte von Manfred Zacher zurufen. Nicht nur, dass sie aufgrund ihrer Verwechslung - ihres "Sehfehlers" - selbst vom falschen Teller isst und die Freundlichkeit und Gastfreundschaft des Afrikaners stark strapaziert, nein, aufgrund ihres Vorurteils verdächtigt sie ihn dann sogar des Taschendiebstahls. Aber jeder von uns weiß, dass es der alten Dame wahrscheinlich selbst sehr peinlich war. Und vor allem: Wem von uns hätte das nicht passieren können. Wer von uns traut sich, den ersten Stein zu werfen?

Aphorismen zum Thema Konflikt

Jeder erlebt schließlich nur einen Konflikt im Leben,
der sich nur immer anders verummmt und anderswo heraustritt.

Rainer Maria Rilke (1875 – 1926)

Am leidenschaftlichsten streiten wir,
wenn Streit sich gar nicht lohnt.

Paul Mommert

Wer Konflikten aus dem Weg geht,
kommt darin um.

Anke Maggauer-Kirsche (*1948)

Man muss den rollenden Schneeball zertreten.
Die Lawine hält keiner mehr auf.
Sie ruht erst, wenn sie alles unter sich begraben hat.

Erich Kästner

Ein Streit zwischen wahren Freunden,
wahren Liebenden bedeutet gar nichts.
Gefährlich sind nur die Streitigkeiten zwischen Menschen,
die einander nicht ganz verstehen.

Marie von Ebner- Eschenbach

Alle unsere Streitigkeiten entstehen daraus,
dass einer dem anderen
seine Meinung aufzwingen will.

Mahatma Gandhi

Wenn ein Mensch in sich keinen Streit kennt, erzeugt er auch nach außen keinen Streit.
Der innere Streit, projiziert nach außen, wird zum Weltchaos. Nach allem ist der Krieg das
Ergebnis unseres täglichen Lebens, und ohne Änderung unseres Lebens wird es immer mehr
Soldaten, Drill und Fahneide geben und all den Unrat, der damit einhergeht.

Krishnamurti

Copyright © 2011 Peter Beutler. Alle Rechte vorbehalten.
Kein Teil dieses newsletters darf ohne schriftliche Erlaubnis wieder verwendet werden.
www.peterbeutler.de

Peter Beutler

Mediation – Training - Coaching

Mediation

Ich berate und unterstütze Sie in akuten Konfliktfällen als Mediator.

Konflikte gibt es immer und überall - Sie gehören zum Arbeitsleben dazu. Und manchmal haben sich die Konfliktparteien so sehr darin verstrickt, dass Sie ohne Unterstützung nicht mehr herausfinden. Bei akut bestehenden Konflikten bietet Ihnen Mediation die Möglichkeit, die existierenden Störungen mit Hilfe eines externen, allparteilichen Moderators zu klären und aufzuarbeiten. Mediation kann helfen, Konflikte zwischen zwei Streitparteien oder in Gruppen und Teams zu klären und zudem eine tragfähige Lösung für die weitere Zusammenarbeit zu erarbeiten.

Trainings

Ich führe für Sie zielgruppenspezifische Konflikt-Trainings durch.

Immer neue Anforderungen und ständige Veränderungen führen in Unternehmen und Organisationen zwangsläufig zu mehr Konflikten. Werden diese Konflikte nicht gelöst, verursachen sie enorme Kosten. Ich liefere Ihnen mit meinen Trainings ganz konkretes Handwerkszeug, damit Sie Ihre Konflikte im Arbeitsalltag erfolgreich lösen können. Die Teilnahme an meinen Trainings steigert systematisch Ihre Konfliktkompetenz. Nach Abschluss des Trainings sind Sie in der Lage, die neu erworbenen Kenntnisse und Fertigkeiten umgehend in Ihrem Arbeitsumfeld einzusetzen.

Coaching

Ich unterstütze Sie durch individuelles Coaching bei der Lösung Ihrer Konflikte

Im Rahmen des Coachings bearbeiten wir unter „Vier Augen“ oder in einer kleinen Gruppe Ihren Konfliktfall. Wir analysieren gemeinsam Ihren Konflikt und Ihren Konflikt-Stil. Wir erarbeiten konkrete Schritte, die Sie bei der Bearbeitung des Konfliktes unterstützen. Sie werden Möglichkeiten kennen lernen, eine innere Distanz zum Konfliktgeschehen zu entwickeln, so dass es Ihnen leichter fällt, kreative Lösungen zu finden. Sie werden sich Ihrer Interessen und Motive bewusst, die im aktuellen Konfliktgeschehen oft verborgen bleiben. Das wichtigste Ziel des Coachings besteht darin, Ihre eigenen Ressourcen für die Lösung des Konfliktes zu mobilisieren.