

Das kleine 1x1 der Konflikt- bewältigung



Eine kurze Anleitung für (fast) alle Streitigkeiten

Simone Pfeiffer

impulse *yourself*

Inhaltsverzeichnis

Tipp 1-Eigene Glaubensmuster erkennen	4
- Eine einfache Formel die unser Leben beherrscht!	6
Tipp 2 – Ziel des Gesprächs festlegen	8
Tipp 3 – Bleibe sachlich! Wie beginne ich das Gespräch	9
Tipp 4 – Bedürfnisse	11
Tipp 5- Wie erstelle ich eine Bitte	12
Tipp 6 - Unterschied zwischen einer Bitte und einem Befehl	
Tipp 7 - Ein NEIN ist nicht immer ein NEIN!	14
Tipp 8 - Die Kraft der Gegenwart	15
Tipp 9 - Nachfragen hilft	16
Tipp 10 - Die Kraft der Empathie	17
- Liste Gefühle	18
- Liste Bedürfnisse	19
- Notizen	20



**Du wirst nie wissen wie stark du bist, bis
stark zu sein die einzige Wahl ist, die du
hast.**

(Bob Marley)

Tipp 1

Eigene Glaubensmuster erkennen:

1- Was bedeutet für Dich ein Konflikt?

2- Was sind deiner Meinung nach, die grundsätzlichen Fehler, welche du in Konfliktsituationen machst? Was ist dein Muster? Erstarren (Tot stellen), Flüchten, Kämpfen?

3- Was für Emotionen beherrschen dich? Wie fühlst du dich wenn du in ein Konfliktgespräch hineingehst?

4- Jetzt richte deine Aufmerksamkeit auf deinen Körper. Was sind deine Körperempfindungen in Konfliktsituationen?

5- Wie reagierst du, wenn dein Gegenüber schweigt und deine Fragen nicht beantwortet?

6- Wie reagierst du, wenn du angeschrien wirst?

7- Wie reagierst du, wenn du ein NEIN hörst?

8- Wie sind deine Eltern mit Konflikten umgegangen?

9- Wie möchtest du zukünftig in einer Konfliktsituation reagieren?

**Eine einfache Formel die unser Leben
beherrscht:**

G->G->A->R



**Gedanken erzeugen Gefühle. Aus dieser Emotion heraus
Agieren wir und erzeugen Resultate!**

**Alles beginnt mit deinen Gedanken!
Dein Glaube versetzt Berge.**

Wege entstehen indem man sie geht!

(Kafka)



Ich begleite dich sehr gerne dabei!

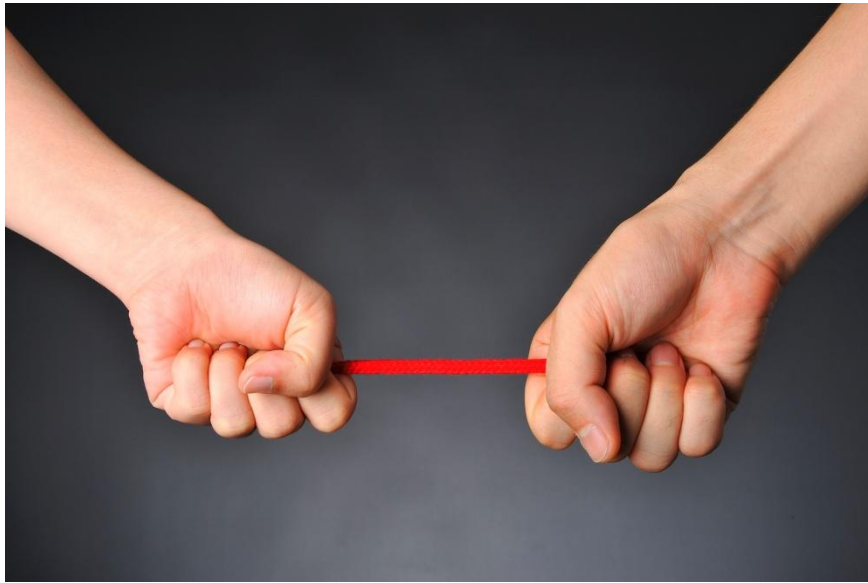
Tipp 2 Ziel des Gesprächs festlegen:



Was möchtest du mit dem Gespräch erreichen?

- 1- _____
- 2- _____
- 3- _____

Tipp 3 Wie beginne ich das Gespräch?



Ok, jetzt wird es ernst!

Was willst du ansprechen?

Was hast Du gesehen oder gehört, was ist passiert?

Schreibe hier für dich, sachlich, kurz und konkret wie du das Gespräch beginnen könntest:



Vermeide: Schuldzuweisungen!

Vermeide: „Typisch“, „Schon wieder“

Ganz wichtig – Dein Gegenüber kann deine Aussage nicht widerlegen!

Ein Extra für dich:

Überprüfe für dich, welche Emotionen in dir hoch kommen, z.B. Wut, Trauer, Überforderung, Verzweiflung etc.:



Tipp 4 Willst du Recht haben oder Glücklich sein?

Welches **Bedürfnis** soll für dich in diesem Konflikt befriedigt werden:

z.B. gesehen zu werden, gehört zu werden, Unterstützung, Respekt, etc.



Tipp 5 **Wie erstelle ich eine Bitte?**

Diese sollte -> Positiv, im Hier und Jetzt überprüfbar, klar und deutlich sein.

Tipp 6 **Unterschied zwischen einer Bitte und einem Befehl**

Zusatz nicht vergessen!, ist das OK für Dich?
...., Einverstanden?,ok?, in Ordnung?, passt das?



Jetzt bist du dran:

Wie könnte deine Bitte lauten:

Wichtig:

Je nachdem mit wem du sprichst (Chef, Kollegen), musst du nicht unbedingt dein Gefühl mitteilen.

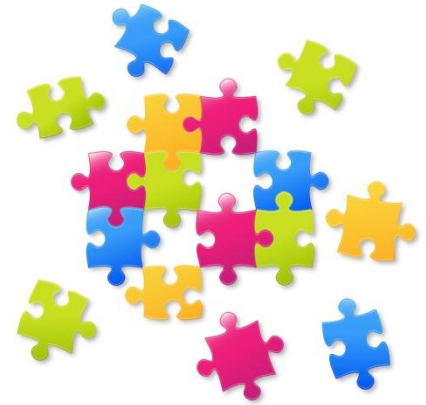
Halte dich an das Beispiel:

Wir haben uns für 20 Uhr verabredet, jetzt ist es 20:30 Uhr (**das ist ein Fakt**).

Ich bin verärgert (**Gefühl, evtl. weglassen**),

denn mir ist Pünktlichkeit wichtig (**Bedürfnis**).

Ich möchte dich bitten, mich in Zukunft anzurufen, wenn du merkst unseren Termin nicht pünktlich einhalten zu können (**deine Bitte**), ist das ok für dich (**Zusatz**)?



Dein Satz:

Was willst ansprechen: _____

Was ist dein Gefühl? _____

Was ist dein Bedürfnis: _____

Was ist deine Bitte: _____

Tipp 7
NEIN muss nicht unbedingt NEIN bedeuten!

Versuche zu „verhandeln.“



Wenn beide Parteien das Gefühl haben, sie werden gesehen, ist die Bereitschaft nach einer Lösung sehr präsent!

Tipp 8 Die Kraft der Gegenwart

**In einer Konfliktsituation ist es wichtig
das eigentliche Thema zu fokussieren.**

Es geht um die jetzige Situation und nicht die von letzter
Woche, letzten Monat oder vor einem Jahr!



**Also: keine weitere „Schublade“ aufmachen.
Bleibe im Hier und Jetzt!**

Tipp 9 **Frag bitte nach!**

**Oft ist es so, dass man genau das hört,
was man hören möchte ☺**



Zum Beispiel:

Habe ich dich richtig verstanden.....

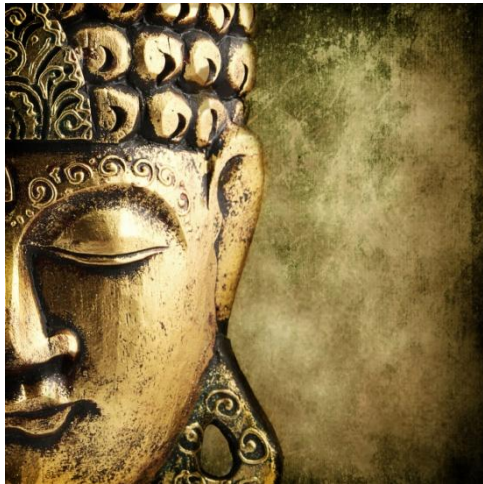
Oder

Kannst du mir bitte sagen, was du verstanden hast?

Tipp 10 Die Kraft der Empathie

Wenn Du merkst, dass dein Gegenüber irritiert ist und/oder laut wird, dann ist er möglicherweise in seinem „Reflexmuster“ gefangen.

Versuche ihm in diesem Moment Verständnis zu schenken.



Nimm bitte seine/ihre Irritation nicht persönlich. Du bist vielleicht der „Auslöser“ – der Schmerz deines Gegenübers ist aber nicht deiner.

Ein paar Beispiele, die sich in der Praxis bewährt haben:

- „Ich sehe, dass du irritiert bist. Was brauchst du gerade? Was können wir jetzt tun, damit wir wieder Verbindung zueinander haben?“

Oder

- „ Sollen wir das Gespräch vertagen? Mir ist ein liebevolles Miteinander wichtig.“

Abschließend eine Auflistung typischer Gefühle und Bedürfnisse

Bitte präge dir diese ein und versuche die Unterscheidung beider in deiner Kommunikation immer präsent zu haben

Gefühle

Gefühle, die wir empfinden, wenn unsere Bedürfnisse erfüllt werden:

Aufgeregt	Freundlich	Munter
Belebt	Gerührt	Mutig
Bewegt	Geborgen	Neugierig
Belustigt	Gelassen	Optimistisch
Dankbar	Glücklich	Ruhig
Energetisch	Hoffnungsvoll	Sicher
Entzückt	Heiter	Stark
Erlöst	In Hochstimmung	Satt
Erfüllt	Inspiriert	Unternehmungslustig
Erstaunt	Lebhaft	Überrascht
Erleichtert	Lustig	Unbekümmert
Friedlich	Locker	Wach
Fasziniert	Lebendig	Zuversichtlich
Froh	Liebevoll	Zärtlich
Frei	Leidenschaftlich	Zufrieden
Fröhlich	Motiviert	

Gefühle, die wir empfinden, wenn unsere Bedürfnisse nicht erfüllt werden:

Angespannt	Faul	Niedergeschlagen
Abwesend	Frustriert	Niedergedrückt
Ängstlich	Feindselig	Neidisch
Alarmiert	Gehemmt	Pessimistisch
Apathisch	Gelangweilt	Schamvoll
Aufgewühlt	Gleichgültig	Traurig
Bestürzt	Hilflos	Unangenehm
Belastet	Irritiert	Ungeduldig
Besorgt	Kalt	Unglücklich
Bitter	Krank	Unruhig
Betrübt	Kribbelig	Unsicher
Deprimiert	Melancholisch	Verlegen
Enttäuscht	Mutlos	Verwirrt
Entsetzt	Müde	Verzweifelt
Einsam	Misstrauisch	Verletzt
Erschöpft	Nervös	Wütend

Bedürfnisse

Abwechslung
Aktivität
Anerkennung
Akzeptanz
Aufrichtigkeit
Austausch
Authentisch sein
Autonomie
Balance von:
-Arbeit und Freizeit
-Geben und Nehmen
-Sprechen und Zuhören
Bewegung
Bewusstheit
Beständigkeit
Effektivität
Ehrlichkeit
Einfachheit
Einfühlsamkeit
Engagement
Entspannung
Enzwicklung
Erfolg
Ernst genommen werden
Feiern
Flexibilität
Freizeit
Freundlicher Umgang
Freundschaft
Frieden
Geborgenheit

Gehört werden
Gesehen werden
Gelassenheit
Genießen
Gesundheit
Gleichwertigkeit
Glück
Grenzen wahren
Großzügigkeit
Harmonie
Herausforderung
Hilfsbereitschaft
Humor
Initiative
Innere Frieden
Integrität
Inspiration
Klarheit
Konfliktfähigkeit
Kontakt
Konzentration
Kraft
Kreativität
Lebensfreude
Liebe
Menschlichkeit
Mitgefühl
Mitgestalten
Mut
Nähe
Natur

Offenheit
Optimismus
Ordnung
Orientierung
Partnerschaftlicher
Umgang
Privatsphäre
Respekt
Ruhe
Rücksichtnahme
Selbstbestimmung
Selbstvertrauen
Sicherheit
Schutz
Spiritualität
Stärke
Struktur
Tatkraft
Toleranz
Unterstützung
Verantwortlichkeit
Verbundenheit
Vertrauen
Verständigung
Verlässlichkeit
Vorwärtskommen
Persönliches Wachstum
Wahrgenommen werden
Wärme
Weitblick
Wertschätzung

