VBG
Ihre gesetzliche Unfallversicherung

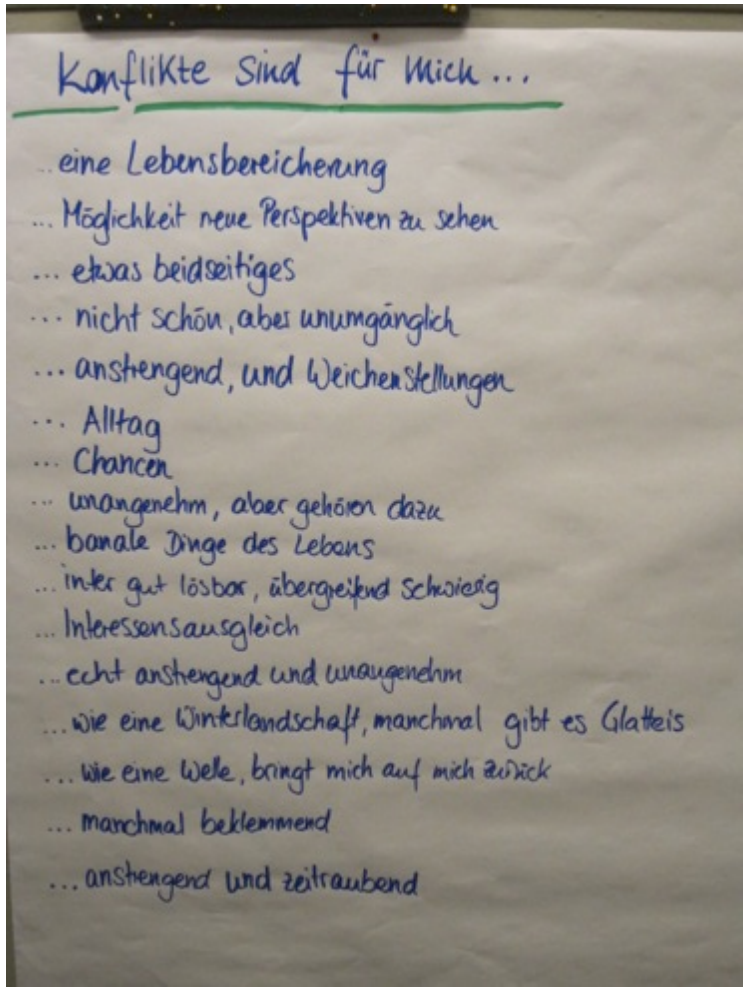
Sicher und gesund führen - Konfliktgespräche führen

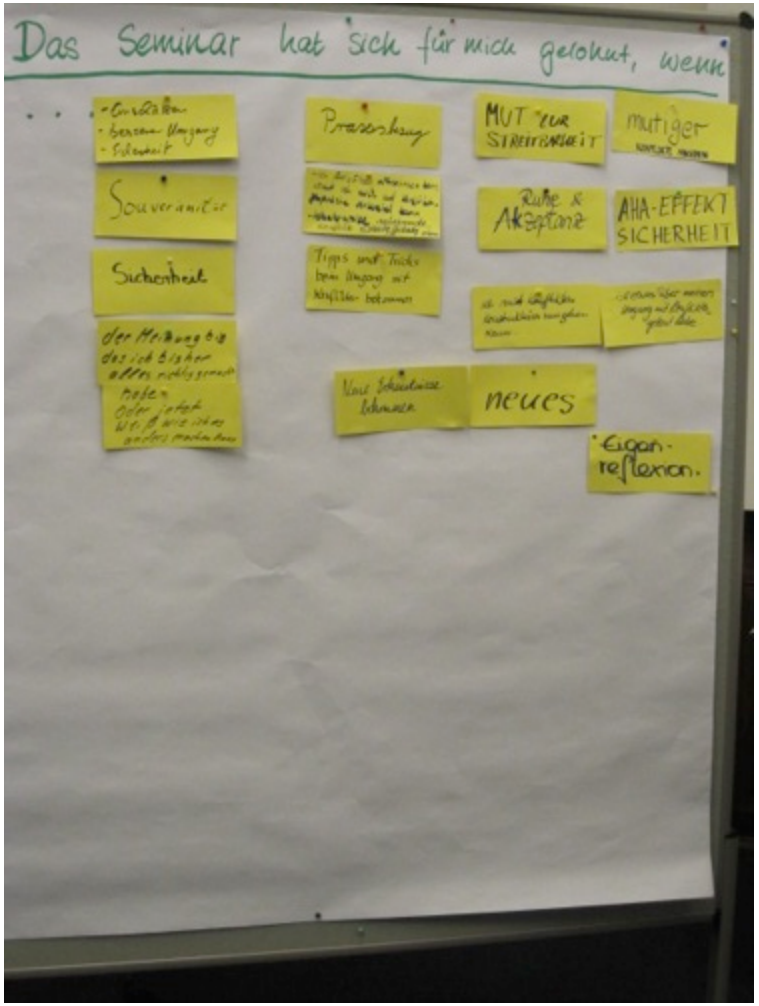
Seminar-Fotodokumentation

Gesche Keding & Julia Harlapp
Gevelinghausen, 20.01. – 21.01.2018

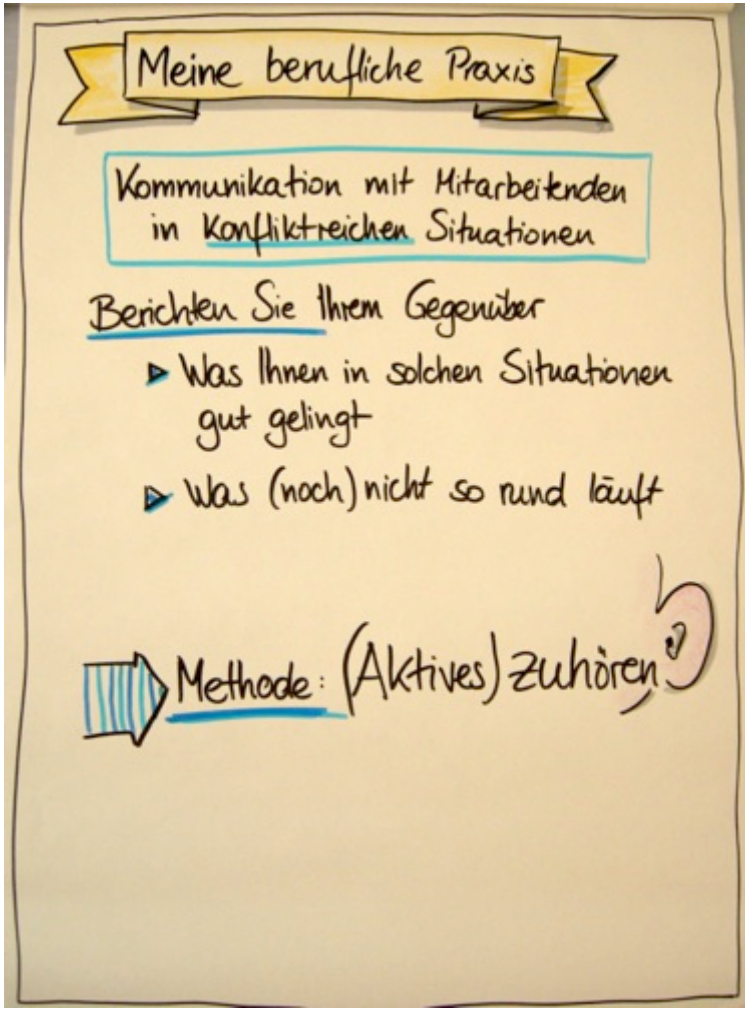
Herzlich
Willkommen
zum
Seminar
Sicher und gesund führen
So leiten Sie Konfliktgespräche
Gesche Keding & Jule Harlapp

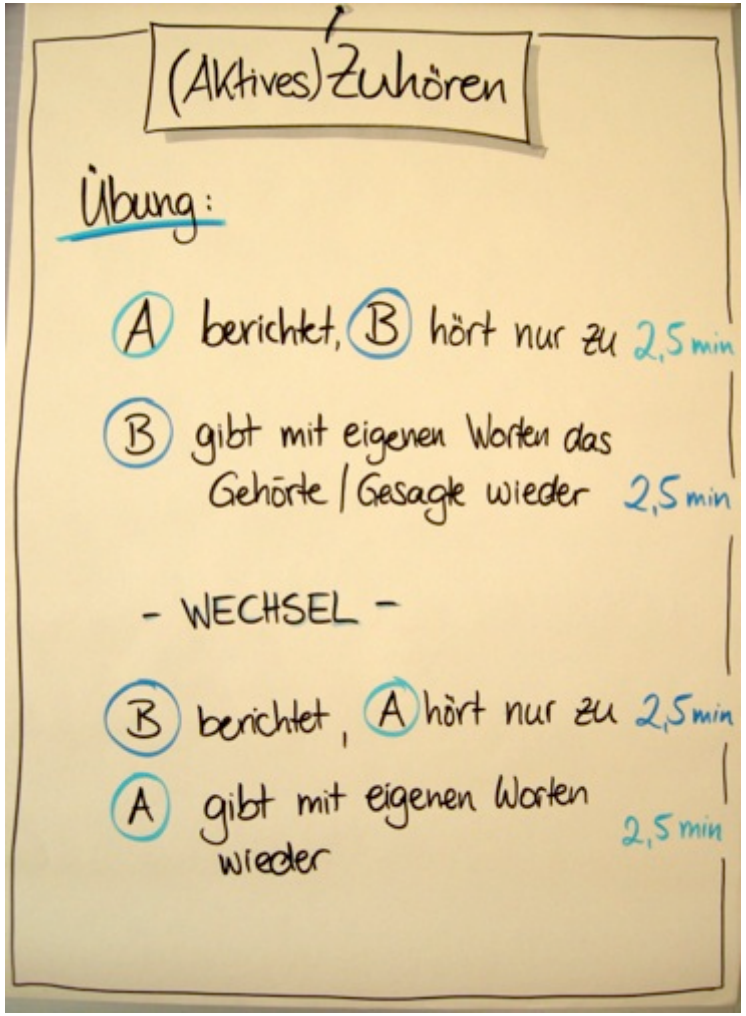
Zum Ankommen und Reinkommen
Name
Unternehmensgegenstand
Anzahl der Mitarbeiter/innen
"Konflikte sind für mich ..."
Bitte kurz u knapp

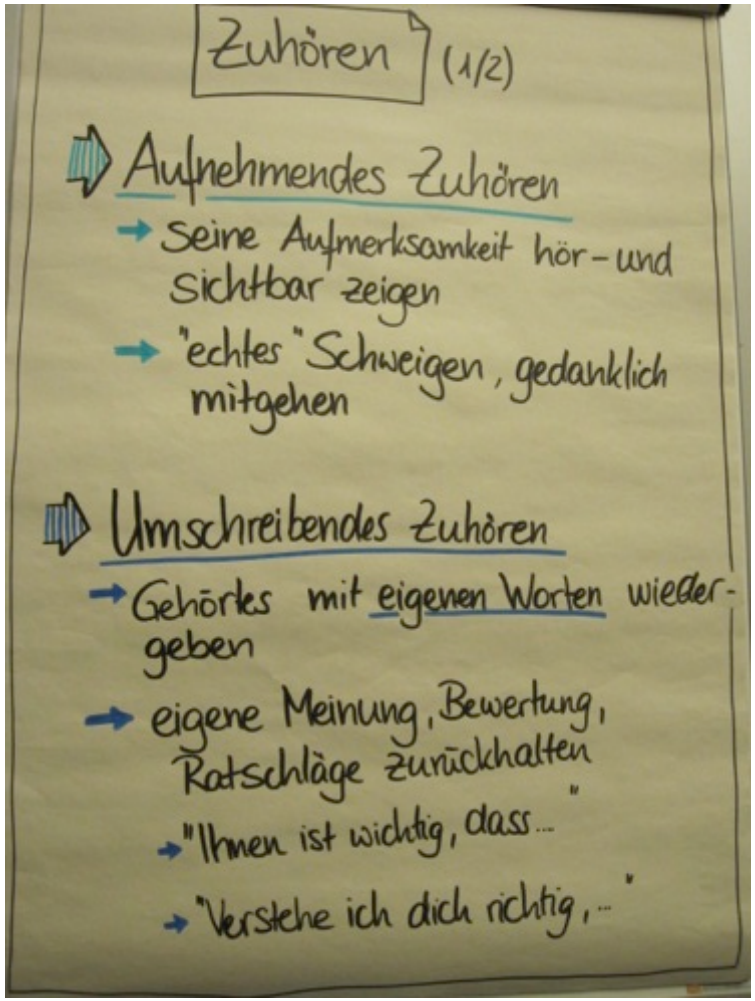

Konflikte sind für mich ...
... eine Lebensbereicherung
... Möglichkeit neue Perspektiven zu sehen
... etwas beidseitiges
... nicht schön, aber unumgänglich
... anstrengend, und Weichenstellungen
... Alltag
... Chancen
... unangenehm, aber gehören dazu
... banale Dinge des Lebens
... inter gut lösbar, übergreifend schwierig
... Interessensausgleich
... echt anstrengend und unangenehm
... wie eine Winterlandschaft, manchmal gibt es Glatteis
... wie eine Welle, bringt mich auf mich zurück
... manchmal beklemmend
... anstrengend und zeitraubend

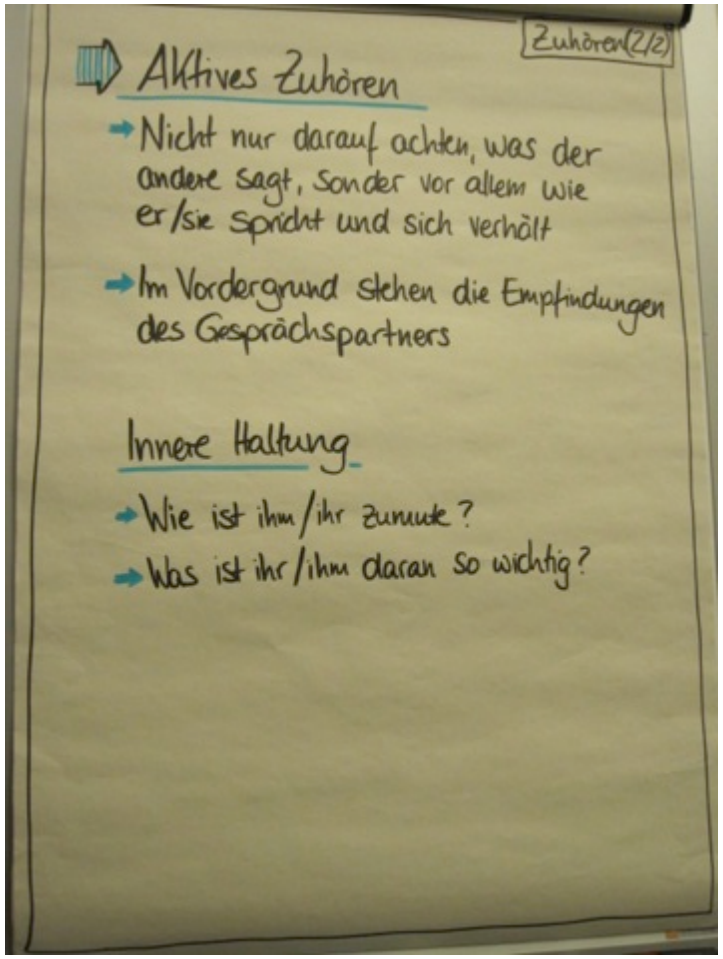

Das Seminar hat sich für mich gelohnt, wenn
Souveränität
Sicherheit
Präsenz
MUT ZUR STREITBARKEIT
mutiger
Ruhe & Akzeptanz
AHA-EFFEKT SICHERHEIT
neues
Eigen-reflexion.

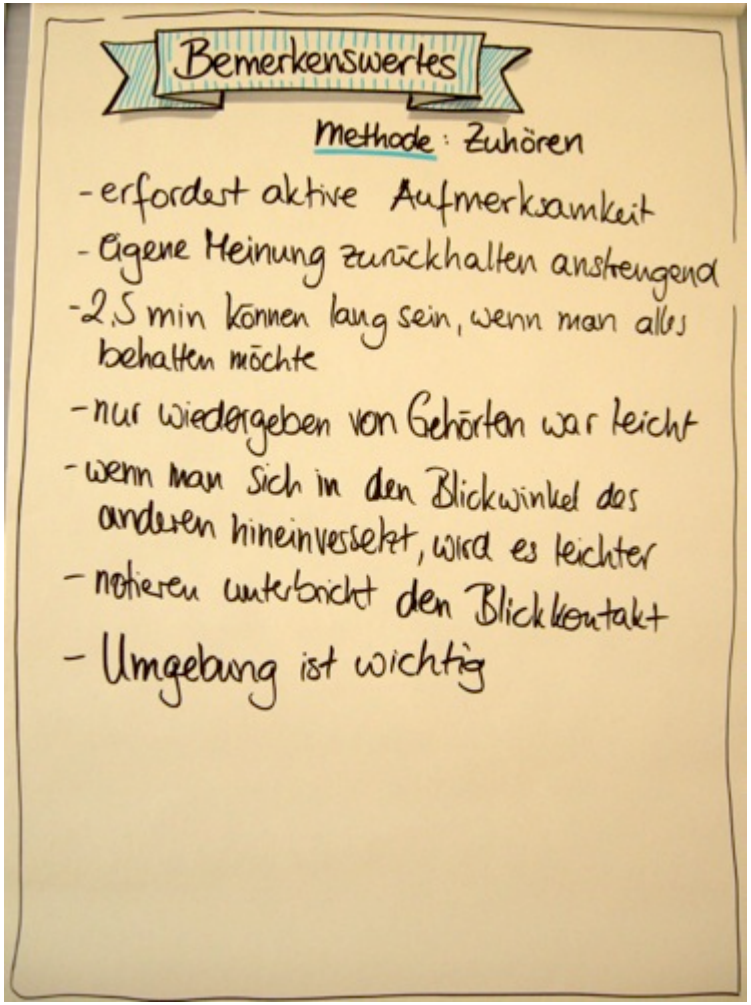
Seminarablauf
Sa
08.30 Begrüßung, Organisatorisches
Kennenlernen
Basiswissen Kommunikation
10.00
Konflikte erkennen, eigener Umgang
12.00 Mittagspause
13.30 Konfliktanheizer und -abkühler
Eskalationsstufen und Interventionen
15.00
Konfliktgespräche vorbereiten
17.00 Ende
So
8.30 Einstieg
Transfer in die Praxis
Kollegiale Beratung & praktische Übung
Erwartungsabgleich
Feedback & Abschluss
12.00 Ende

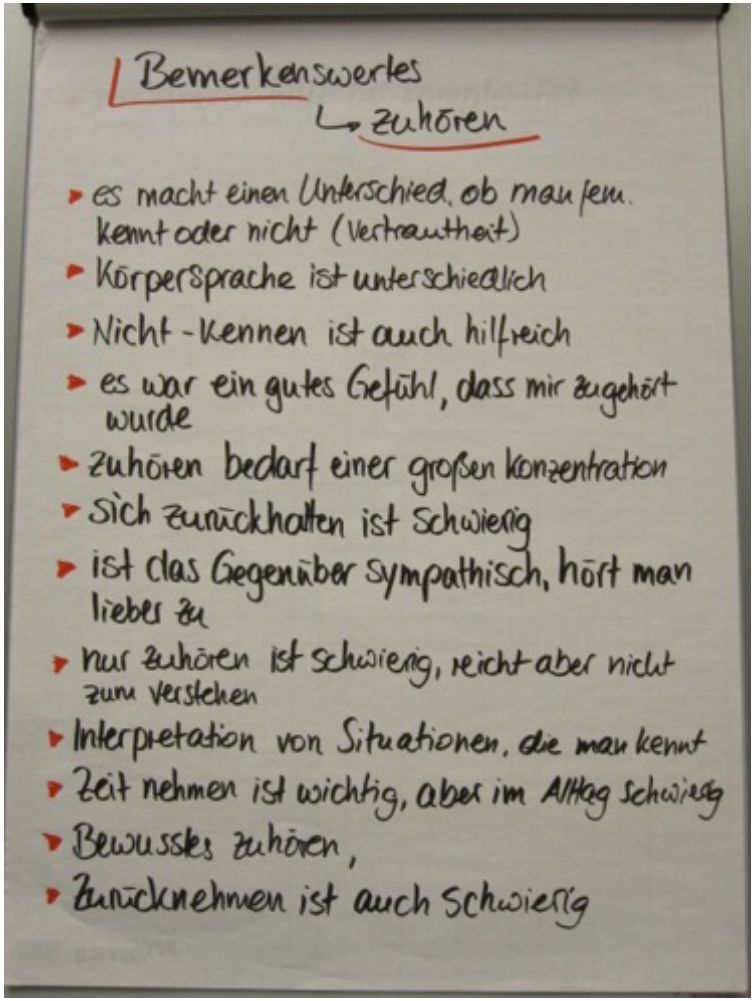

Meine berufliche Praxis
Kommunikation mit Mitarbeitenden in konfliktreichen Situationen
Berichten Sie Ihrem Gegenüber
Was Ihnen in solchen Situationen gut gelingt
Was (noch) nicht so rund läuft
Methode: (Aktives) zuhören

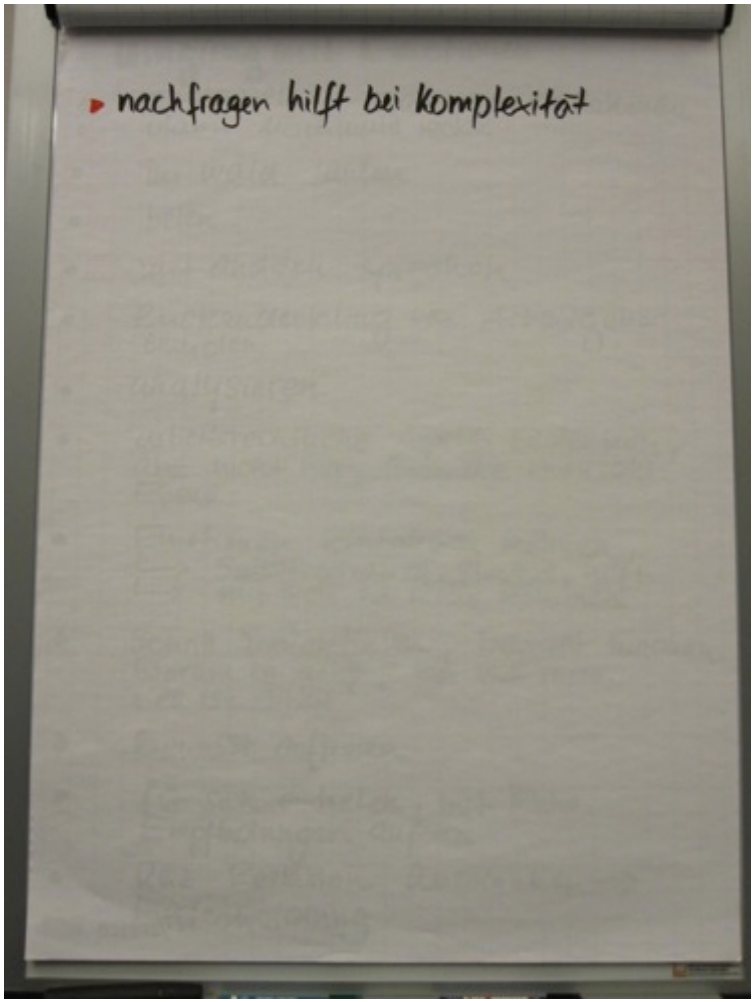

(Aktives) Zuhören
Übung:
A berichtet, B hört nur zu 2,5 min
B gibt mit eigenen Worten das Gehörte / Gesagte wieder 2,5 min
- WECHSEL -
B berichtet, A hört nur zu 2,5 min
A gibt mit eigenen Worten wieder 2,5 min


Zuhören (1/2)
Aufnehmendes Zuhören
Seine Aufmerksamkeit hör- und sichtbar zeigen
"echtes" Schweigen, gedanklich mitgehen
Umschreibendes Zuhören
Gehörtes mit eigenen Worten wiedergeben
eigene Meinung, Bewertung, Ratschläge zurückhalten
"Ihnen ist wichtig, dass..."
"Verstehe ich dich richtig, ..."

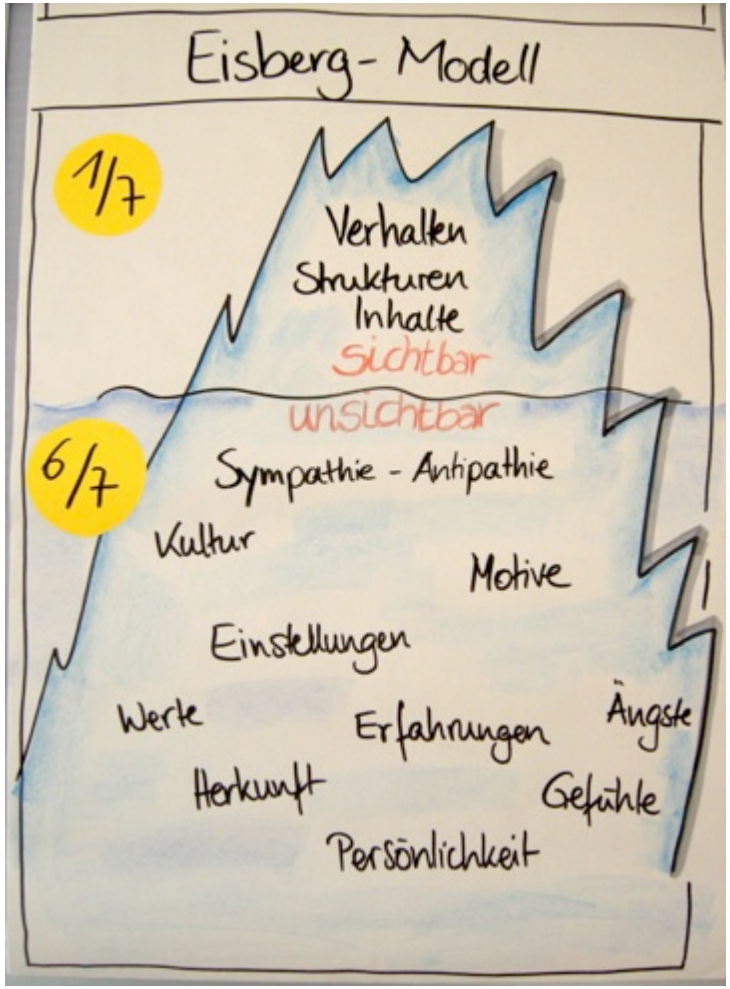

Zuhören (2/2)
Aktives Zuhören
Nicht nur darauf achten, was der andere sagt, sondern vor allem wie er/sie spricht und sich verhält
Im Vordergrund stehen die Empfindungen des Gesprächspartners
Innere Haltung
Wie ist ihm/ihr zumute?
Was ist ihr/ihm daran so wichtig?


Bemerkenswertes
Methode: Zuhören
- erfordert aktive Aufmerksamkeit
- eigene Meinung zurückhalten anstrengend
- 2,5 min können lang sein, wenn man alles behalten möchte
- nur wiedergeben von Gehörten war leicht
- wenn man sich in den Blickwinkel des anderen hineinversetzt, wird es leichter
- notieren unterbricht den Blickkontakt
- Umgebung ist wichtig

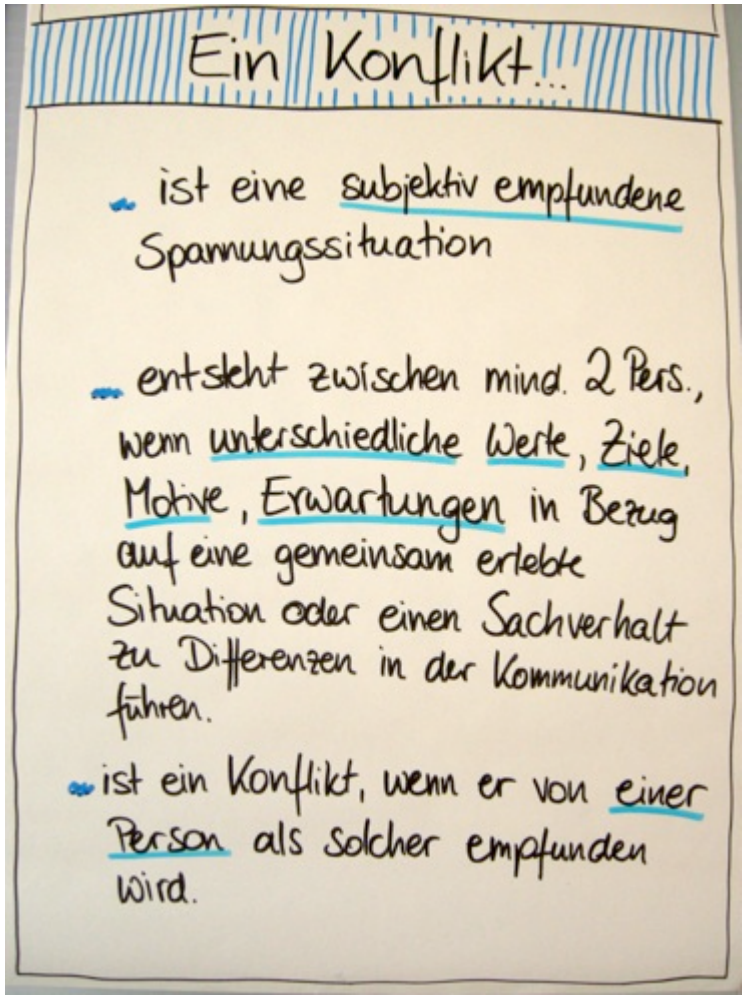

Bemerkenswertes
zuhören
es macht einen Unterschied, ob man jem. kennt oder nicht (Vertrautheit)
Körpersprache ist unterschiedlich
Nicht-Kennen ist auch hilfreich
es war ein gutes Gefühl, dass mir zugehört wurde
zuhören bedarf einer großen Konzentration
sich zurückhalten ist schwierig
ist das Gegenüber sympathisch, hört man lieber zu
nur zuhören ist schwierig, reicht aber nicht zum verstehen
Interpretation von Situationen, die man kennt
Zeit nehmen ist wichtig, aber im Alltag schwierig
Bewusstes zuhören,
Zurücknehmen ist auch schwierig

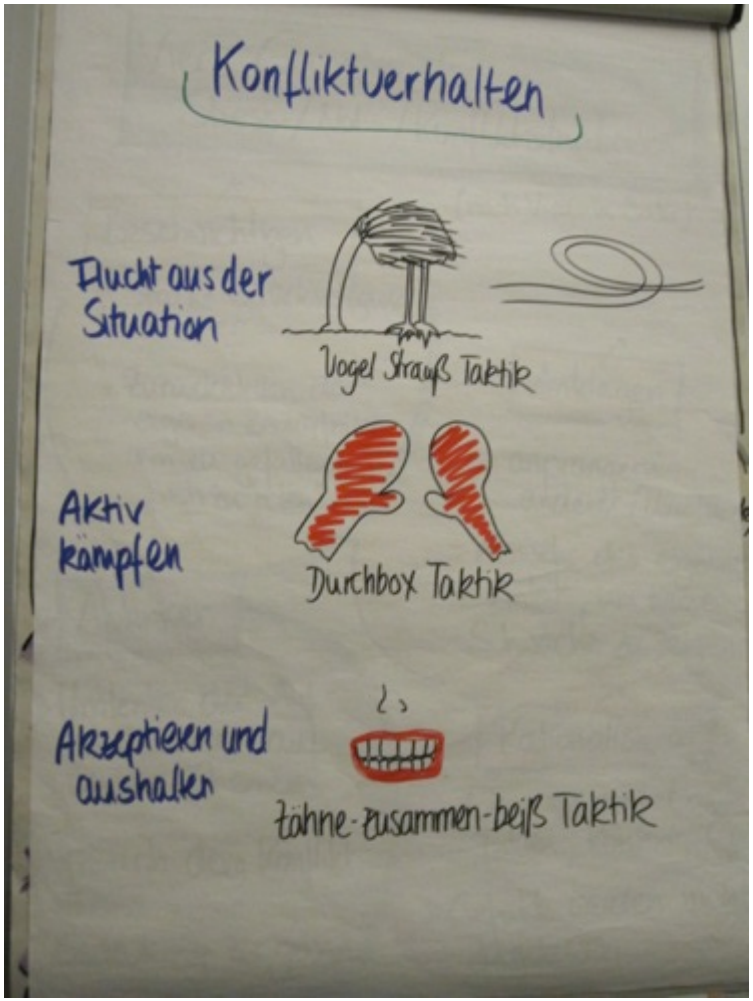

nachfragen hilft bei Komplexität

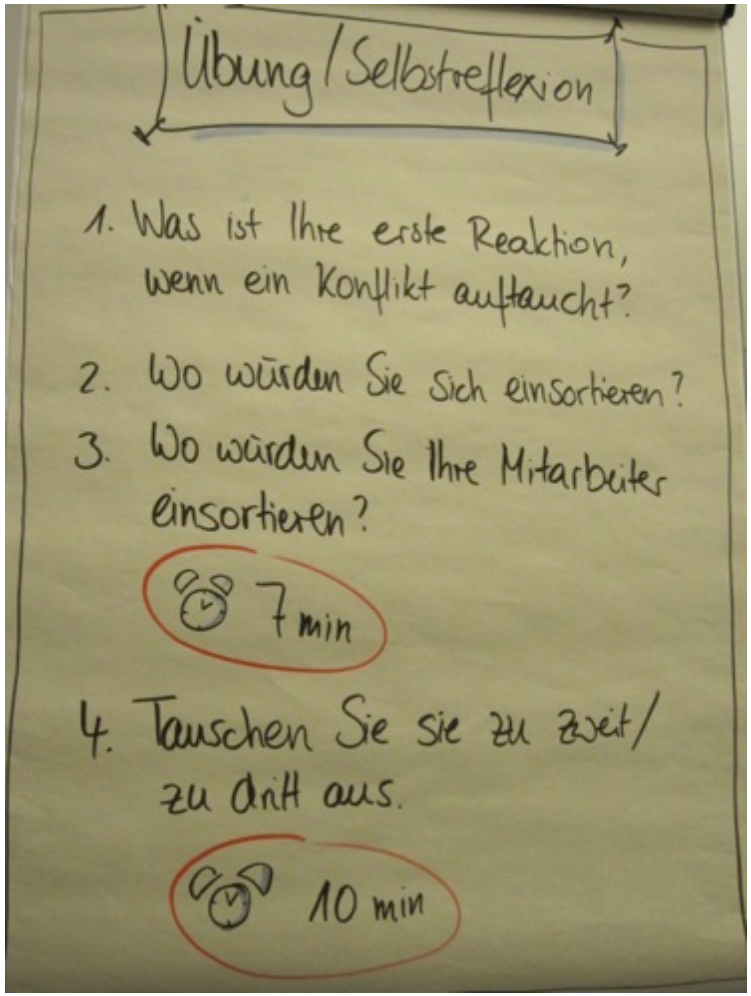
Konstruktivismus
Es gibt keine objektive Wirklichkeit
Die Wirklichkeit entsteht im Auge (Gehirn) des Betrachters
Werte
Ziele
Erfahrungen
Verständigung über gemeinsame Bilder
Kommunikationsbereitschaft

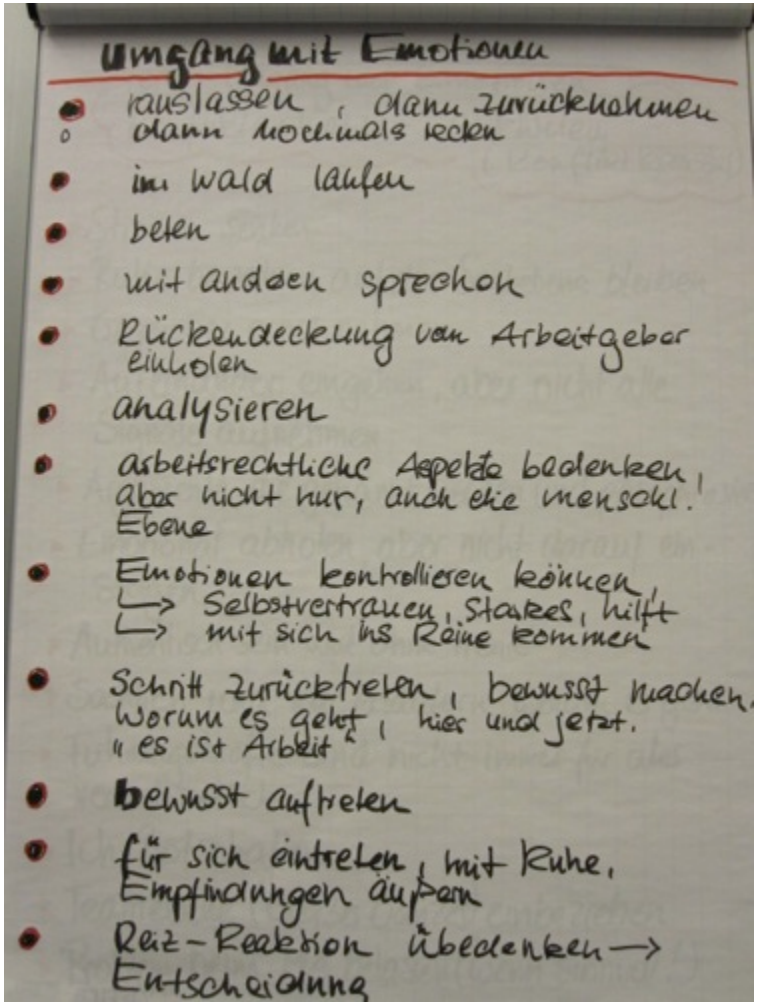

Eisberg- Modell
1/7
Verhalten
Strukturen
Inhalte
sichtbar
unsichtbar
6/7
Sympathie - Antipathie
Kultur
Motive
Einstellungen
Werte
Erfahrungen
Ängste
Herkunft
Gefühle
Persönlichkeit

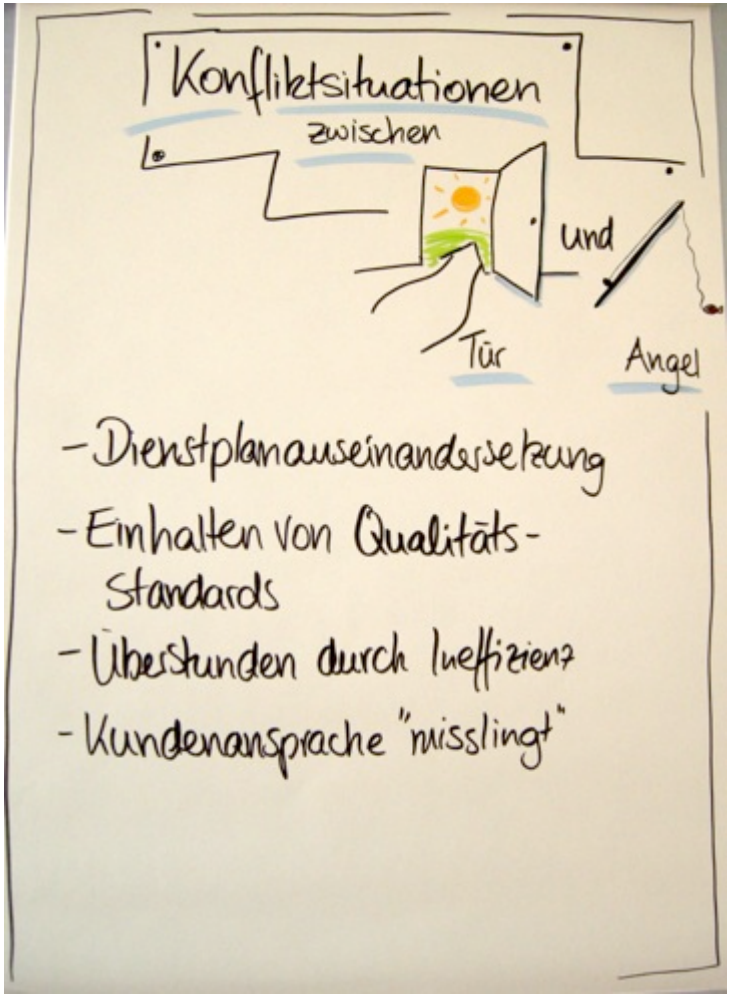
Im Konflikt entwickelt jeder Beteiligte seine eigene Konfliktwirklichkeit.
Konflikte wirken belastend
Trennendes wird bei fortschreitender Eskalation überbetont
(Unbewusste) Verzerrung des Geschehens hilft die eigene innere Spannung abzubauen

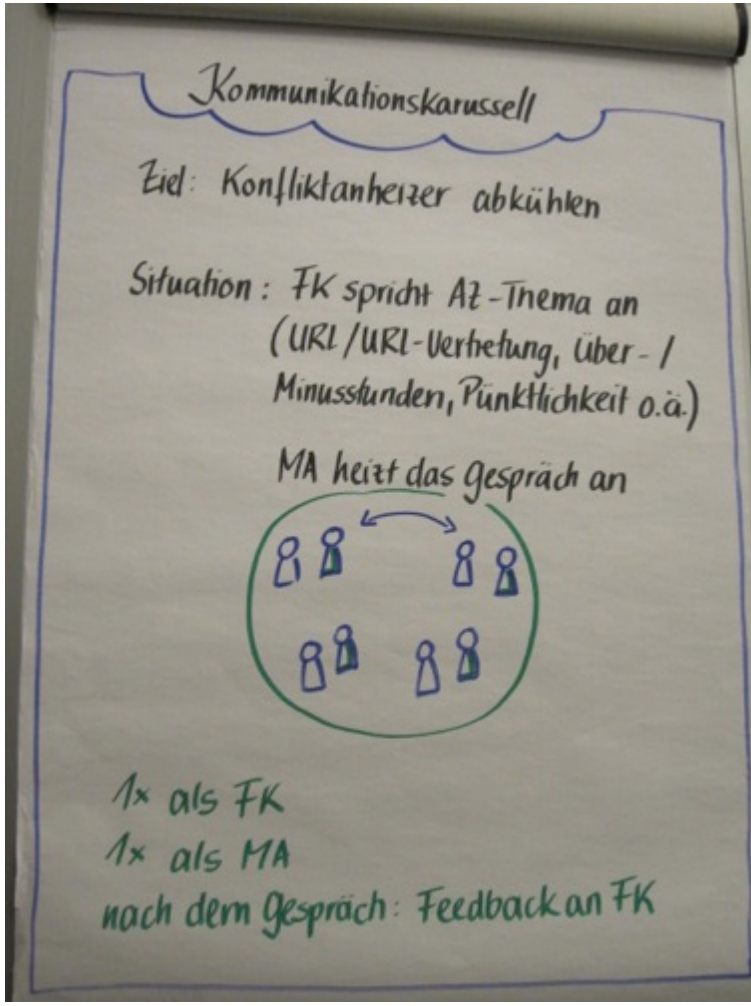

Ein Konflikt...
ist eine subjektiv empfundene Spannungssituation
entsteht zwischen mind. 2 Pers., wenn unterschiedliche Werte, Ziele, Motive, Erwartungen in Bezug auf eine gemeinsam erlebte Situation oder einen Sachverhalt zu Differenzen in der Kommunikation führen.
ist ein Konflikt, wenn er von einer Person als solcher empfunden wird.


Konfliktverhalten
Flucht aus der Situation
Vogel Strauß Taktik
Aktiv kämpfen
Durchbox Taktik
Akzeptieren und aushalten
Zähne-zusammen-beiß Taktik

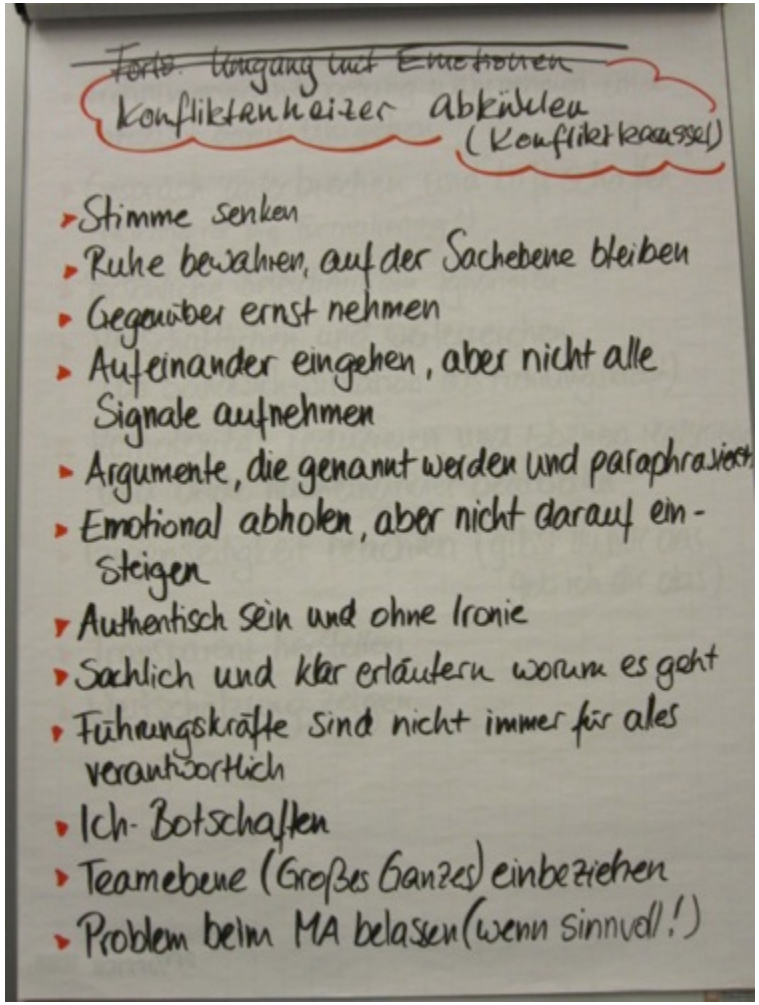

Übung / Selbstreflexion
1. Was ist Ihre erste Reaktion, wenn ein Konflikt auftaucht?
2. Wo würden Sie sich einsortieren?
3. Wo würden Sie Ihre Mitarbeiter einsortieren?
7 min
4. Tauschen Sie sie zu zweit/ zu dritt aus.
10 min


Umgang mit Emotionen
rauslassen, dann zurücknehmen
dann nochmals reden
im Wald laufen
beten
mit anderen sprechen
Rückendeckung von Arbeitgeber einholen
analysieren
arbeitsrechtliche Aspekte bedenken, aber nicht nur, auch die menschl. Ebene
Emotionen kontrollieren können,
→ Selbstvertrauen, Stärke, hilft
→ mit sich ins Reine kommen
Schritt zurücktreten, bewusst machen, worum es geht, hier und jetzt.
„es ist Arbeit"
bewusst auftreten
für sich eintreten, mit Ruhe, Empfindungen äußern
Reiz-Reaktion überdenken → Entscheidung


Konfliktsituationen
zwischen
und
Tür
Angel
- Dienstplanauseinandersetzung
- Einhalten von Qualitäts-Standards
- Überstunden durch Ineffizienz
- Kundenansprache "misslingt"



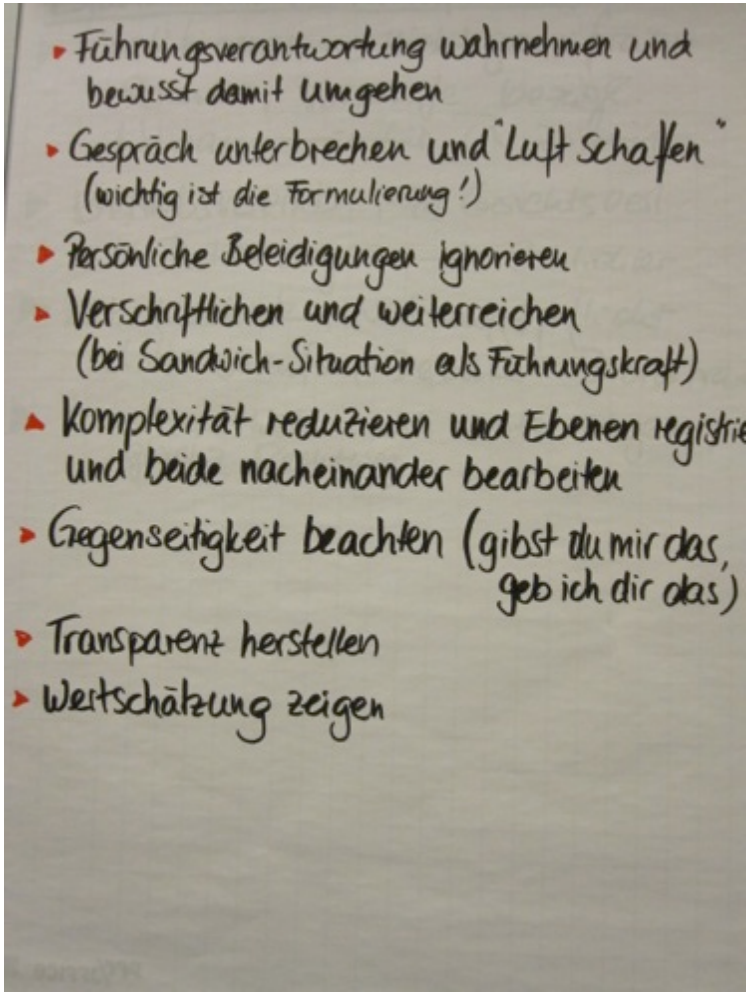
Konfliktanzeizer



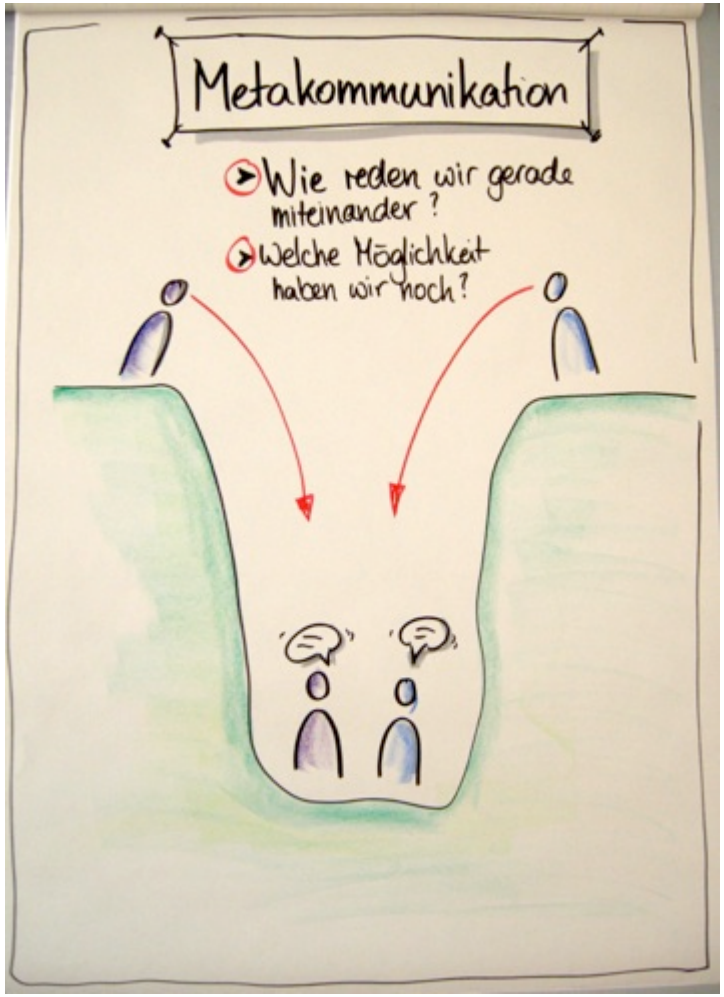
~~Forts. Umgang mit Emotionen~~

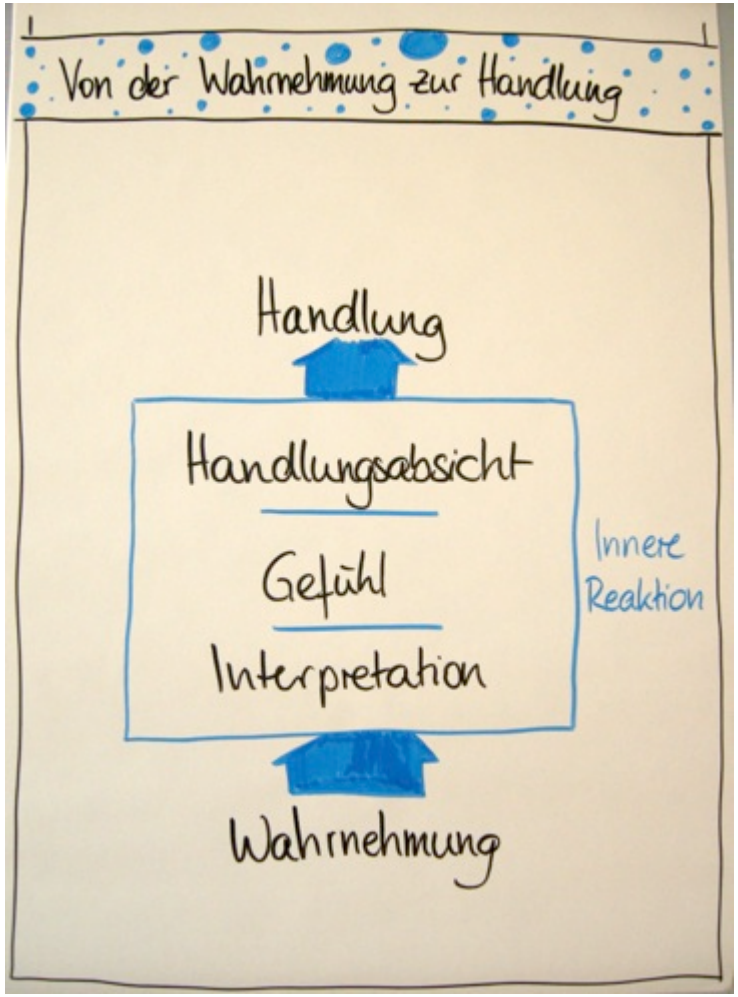
Konfliktenheizer abkühlen (Konfliktkaussel)

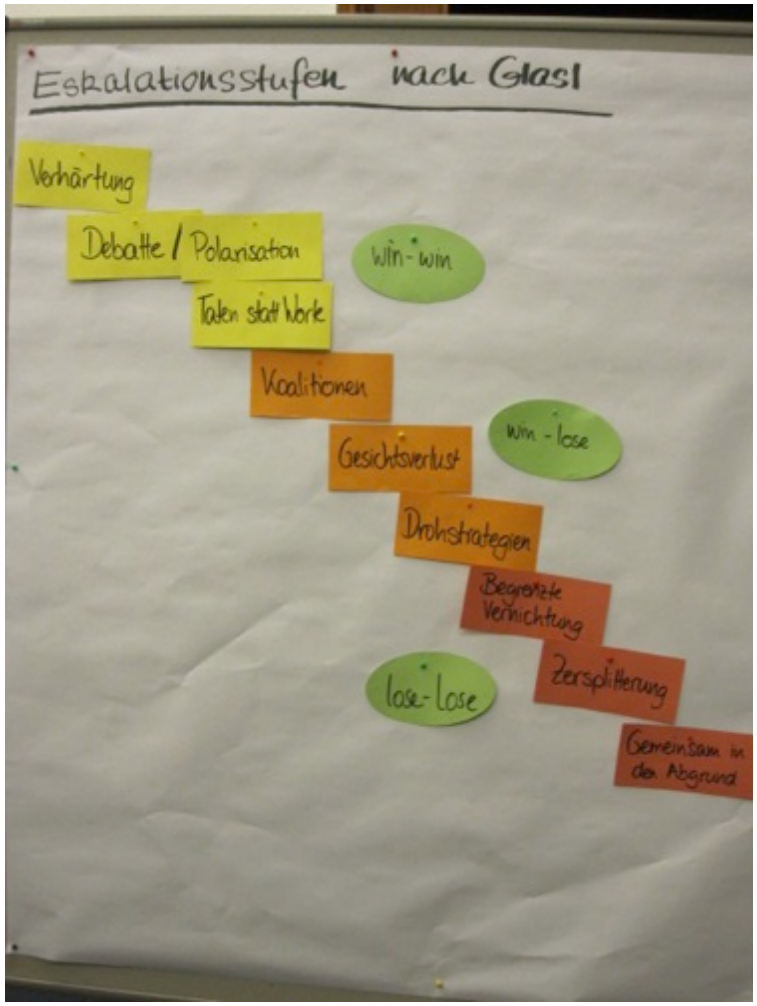
- Stimme senken
- Ruhe bewahren, auf der Sachebene bleiben
- Gegenüber ernst nehmen
- Aufeinander eingehen, aber nicht alle Signale aufnehmen
- Argumente, die genannt werden und paraphrasieren
- Emotional abholen, aber nicht darauf einsteigen
- Authentisch sein und ohne Ironie
- Sachlich und klar erläutern worum es geht
- Führungskräfte sind nicht immer für alles verantwortlich
- Ich-Botschaften
- Teamebene (Großes Ganzes) einbeziehen
- Problem beim MA belassen (wenn sinnvoll!)

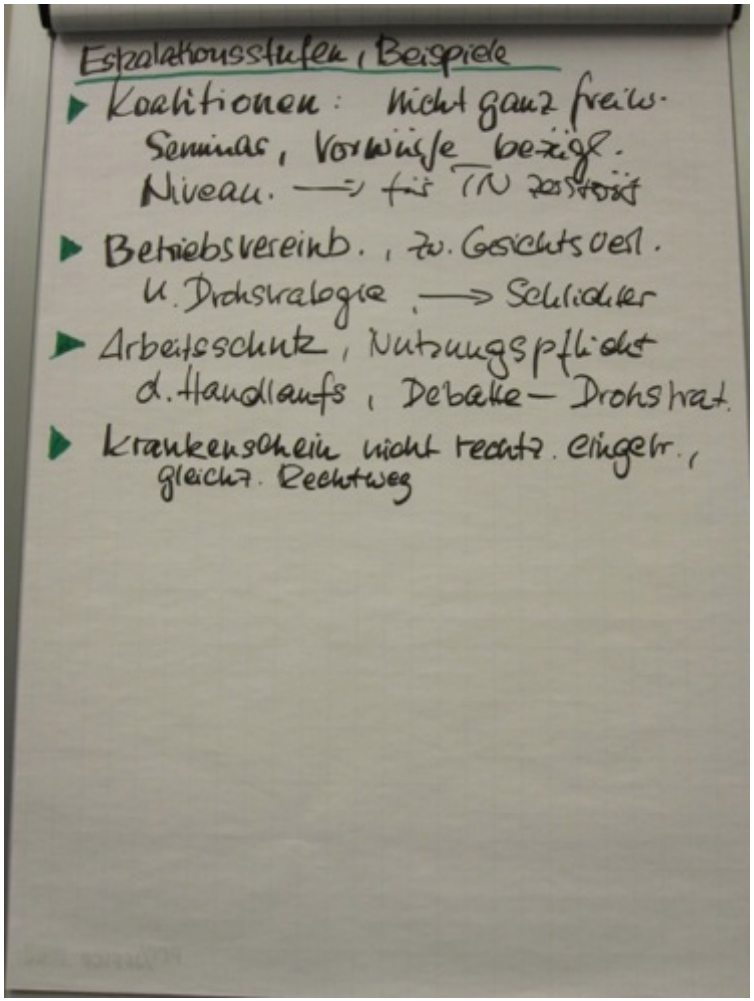


- Führungsverantwortung wahrnehmen und bewusst damit umgehen
- Gespräch unterbrechen und "Luft schaffen" (wichtig ist die Formulierung!)
- Persönliche Beleidigungen ignorieren
- Verschriftlichen und weiterreichen (bei Sandwich-Situation als Führungskraft)
- Komplexität reduzieren und Ebenen registrie und beide nacheinander bearbeiten
- Gegenseitigkeit beachten (gibst du mir das, geb ich dir das)
- Transparenz herstellen
- Wertschätzung zeigen

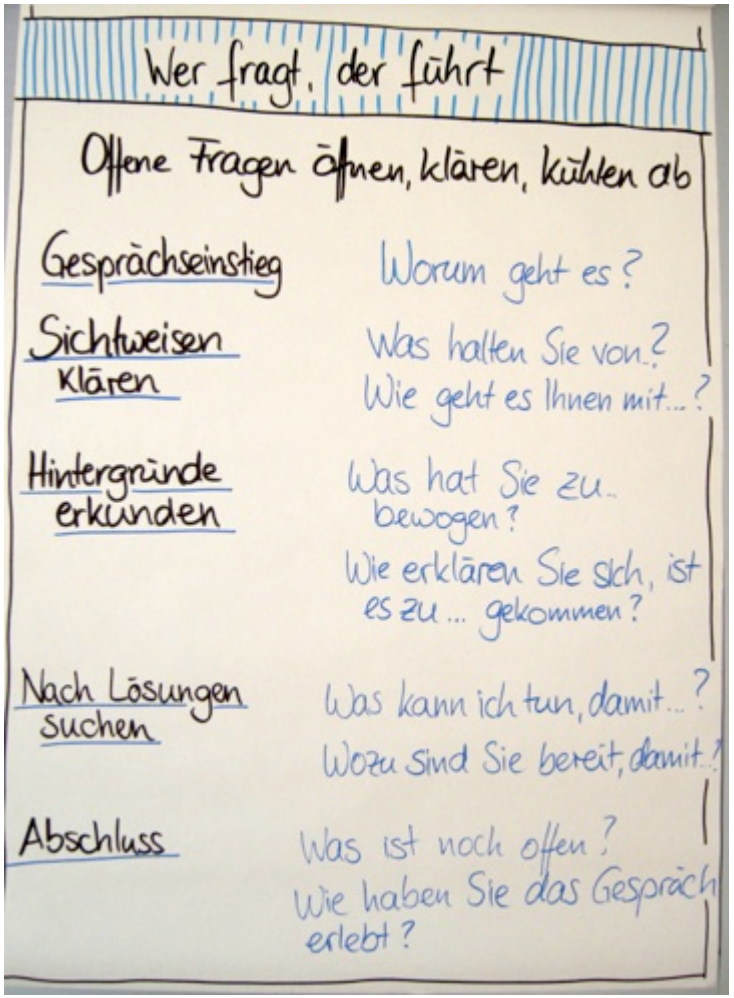

Metakommunikation
Wie reden wir gerade miteinander?
Welche Möglichkeit haben wir noch?

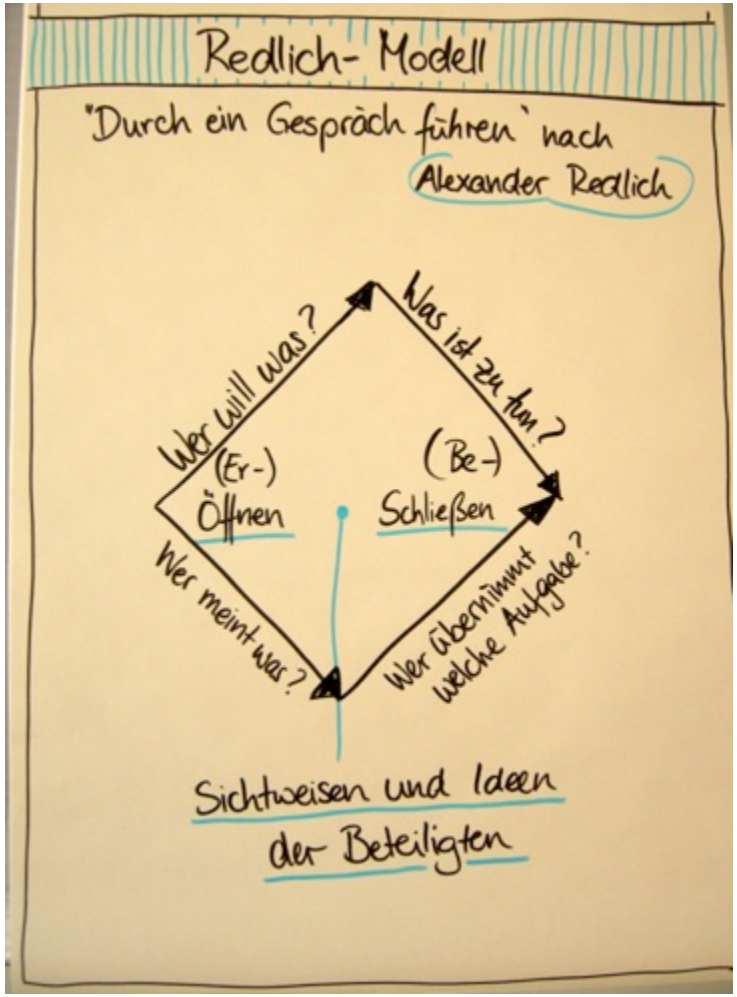

Von der Wahrnehmung zur Handlung
Handlung
Handlungsabsicht
Gefühl
Interpretation
Innere Reaktion
Wahrnehmung

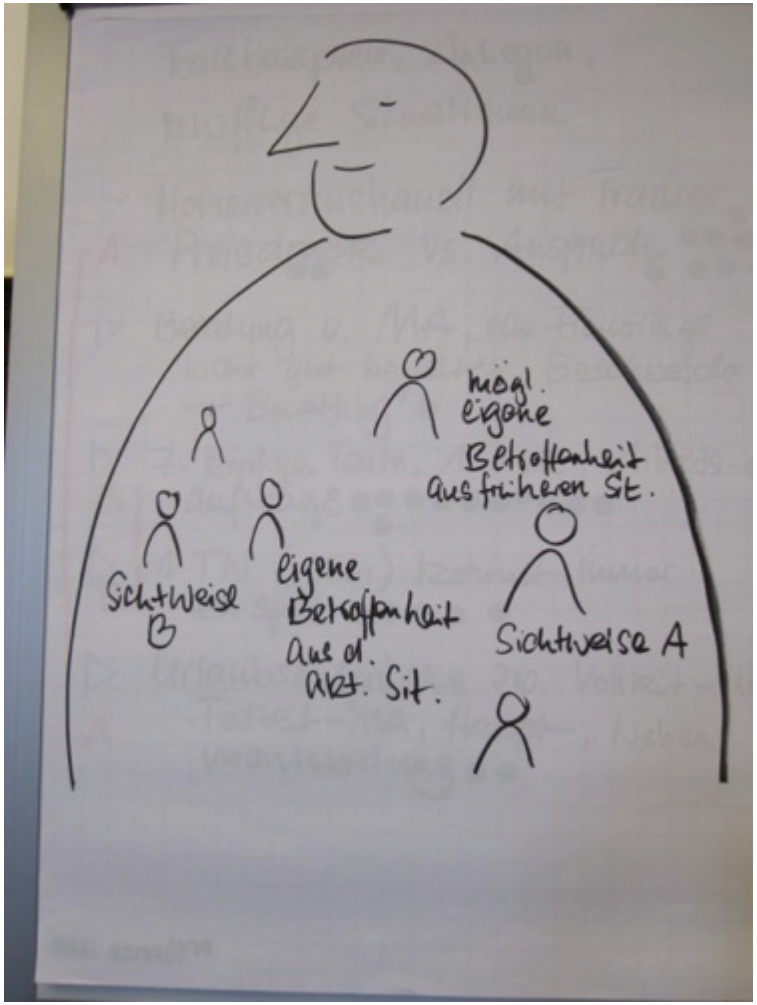

Eskalationsstufen nach Glasl
Verhärtung
Debatte / Polarisation
Taten statt Worte
Koalitionen
Gesichtsverlust
Drohstrategien
Begrenzte Vernichtung
Zersplitterung
Gemeinsam in den Abgrund
win-win
win-lose
lose-lose


Eskalationsstufen, Beispiele
Koalitionen: nicht ganz freiw. Seminar, Vorwürfe bezügl. Niveau. → für TN zerstört
Betriebsvereinb., zu. Gesichtsverl. u. Drohstrategie → Schlichter
Arbeitsschutz, Nutzungspflicht d. Handlaufs, Debatte – Drohstrat.
Krankenschein nicht rechtz. eingeh., gleichz. Rechtweg

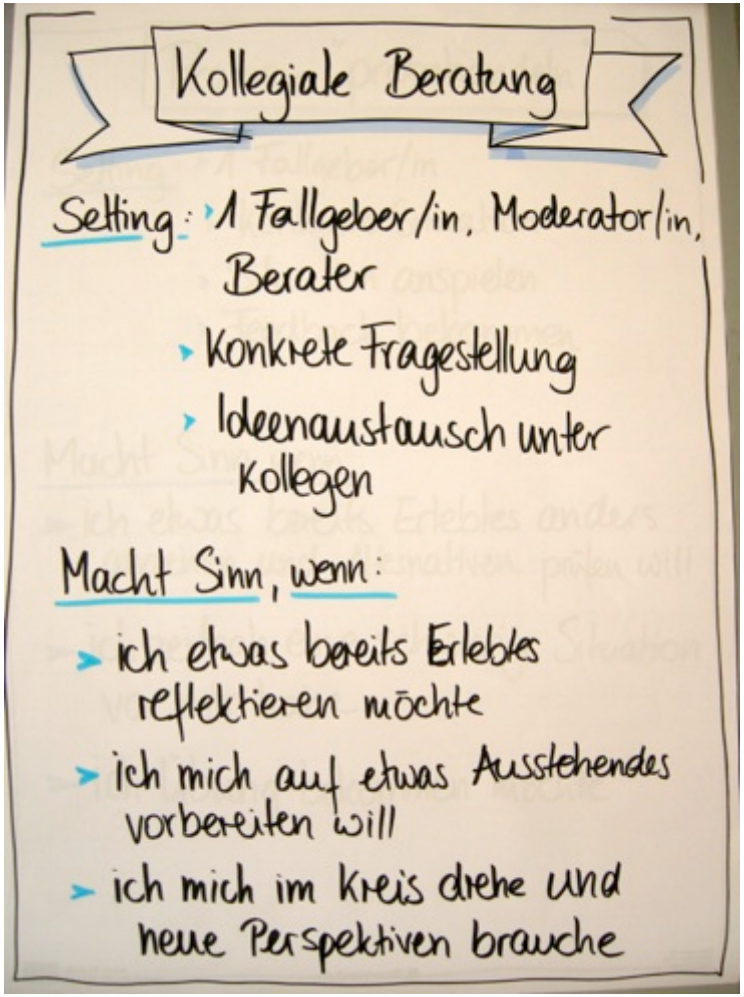
Phasen eines Konfliktgespräches

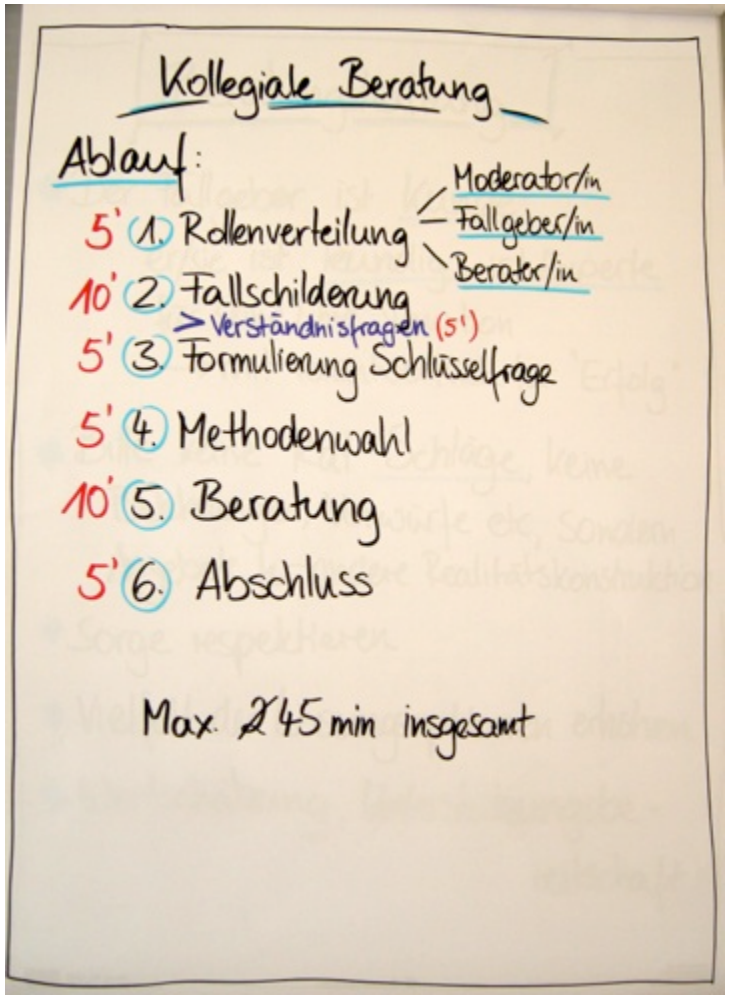

Wer fragt, der führt
Offene Fragen öffnen, klären, kühlen ab
Gesprächseinstieg
Worum geht es?
Sichtweisen klären
Was halten Sie von?
Wie geht es Ihnen mit...?
Hintergründe erkunden
Was hat Sie zu... bewogen?
Wie erklären Sie sich, ist es zu ... gekommen?
Nach Lösungen suchen
Was kann ich tun, damit...?
Wozu sind Sie bereit, damit...?
Abschluss
Was ist noch offen?
Wie haben Sie das Gespräch erlebt?

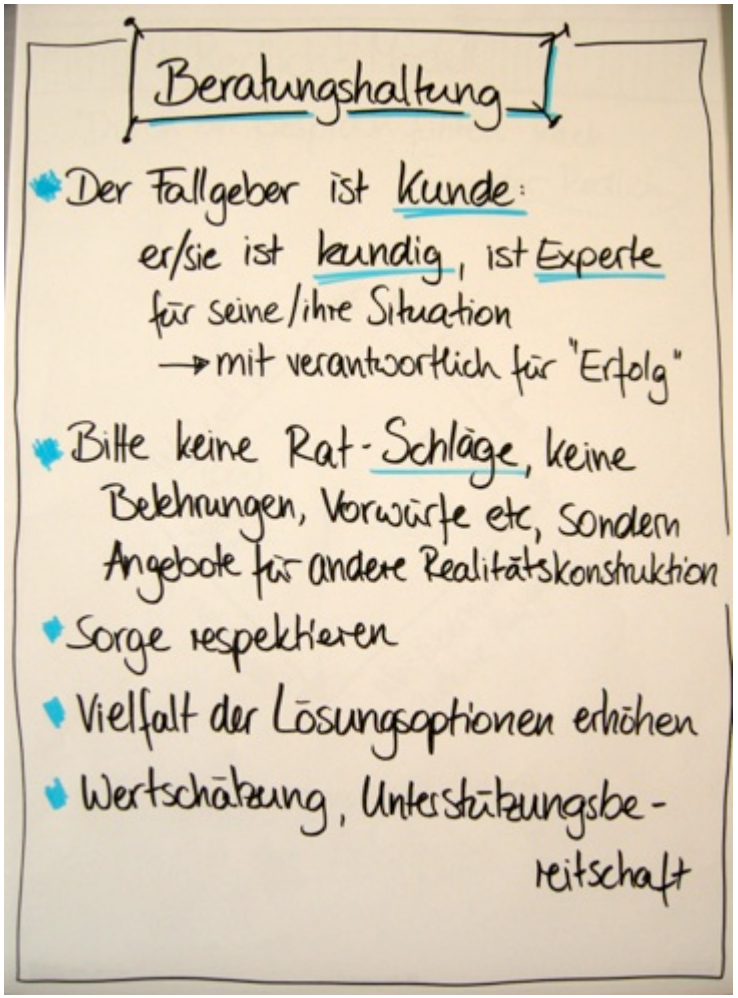

Redlich- Modell
"Durch ein Gespräch führen" nach Alexander Redlich
Wer will was?
Was ist zu tun?
(Er-)
Öffnen
(Be-)
Schließen
Wer meint was?
Wer übernimmt welche Aufgabe?
Sichtweisen und Ideen der Beteiligten

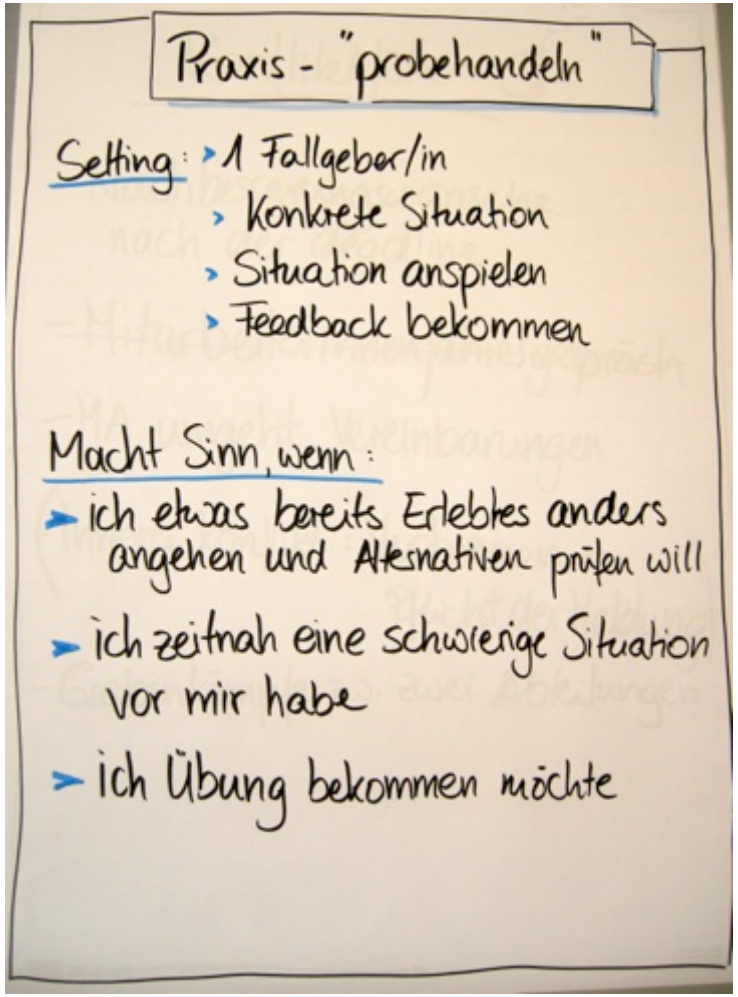


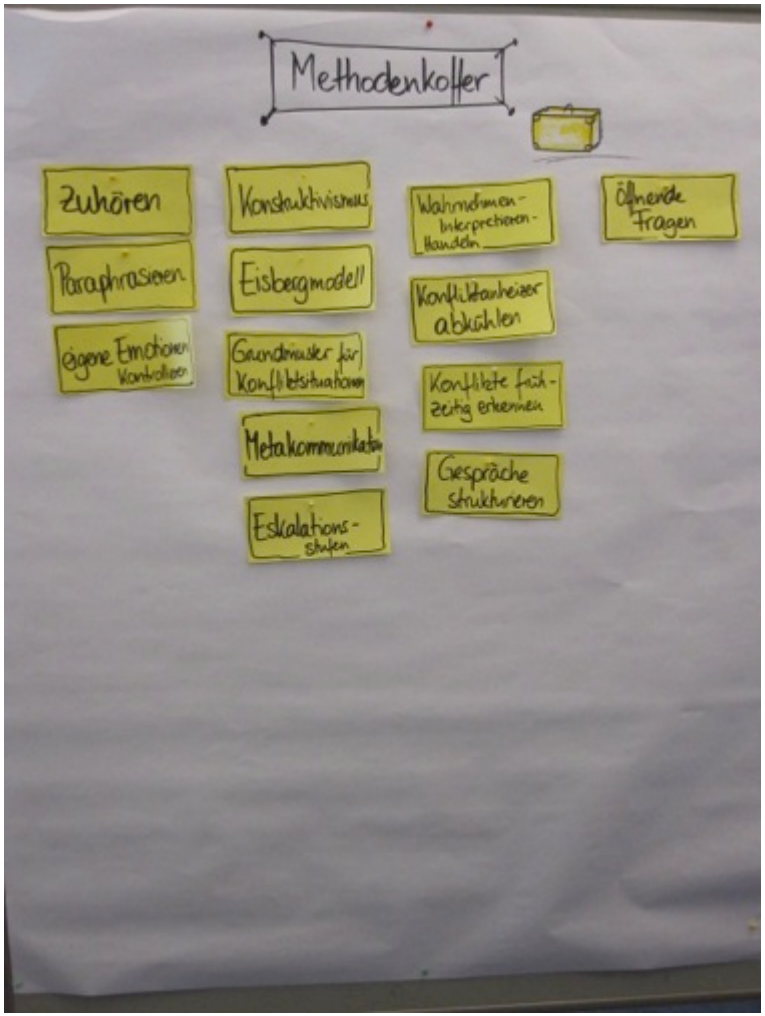
Das Modell des „Inneren Teams“ von Friedemann Schulz von Thun


Kollegiale Beratung
Setting:
1 Fallgeber/in, Moderator/in, Berater
Konkrete Fragestellung
Ideenaustausch unter Kollegen
Macht Sinn, wenn:
ich etwas bereits Erlebtes reflektieren möchte
ich mich auf etwas Ausstehendes vorbereiten will
ich mich im Kreis drehe und neue Perspektiven brauche


Kollegiale Beratung
Ablauf:
5' 1. Rollenverteilung
Moderator/in
Fallgeber/in
Berater/in
10' 2. Fallschilderung
> Verständnisfragen (5')
5' 3. Formulierung Schlüsselfrage
5' 4. Methodenwahl
10' 5. Beratung
5' 6. Abschluss
Max. ~~2~~45 min insgesamt


Beratungshaltung
Der Fallgeber ist Kunde:
er/sie ist kundig, ist Experte
für seine/ihre Situation
→ mit verantwortlich für "Erfolg"
Bitte keine Rat-Schläge, keine
Belehrungen, Vorwürfe etc, sondern
Angebote für andere Realitätskonstruktion
Sorge respektieren
Vielfalt der Lösungsoptionen erhöhen
Wertschätzung, Unterstützungsbe-
reitschaft


Praxis - "probehandeln"
Setting:
1 Fallgeber/in
Konkrete Situation
Situation anspielen
Feedback bekommen
Macht Sinn, wenn:
ich etwas bereits Erlebtes anders
angehen und Alternativen prüfen will
ich zeitnah eine schwierige Situation
vor mir habe
ich Übung bekommen möchte


Methodenkoffer
Zuhören
Paraphrasieren
eigene Emotionen kontrollieren
Konstruktivismus
Eisbergmodell
Grundmuster für Konfliktsituationen
Metakommunikation
Eskalations-stufen
Wahrnehmen-Interpretieren-Handeln
Konfliktanheizer abkühlen
Konflikte frühzeitig erkennen
Gespräche strukturieren
öffnende Fragen

Literaturempfehlungen

Gührs, Manfred und Nowak, Claus. 2002. Das konstruktive Gespräch. Ein Leitfaden. Verlag Christa Limmer. ISBN 3-928922-0-9

Ein praxisnahes Buch für diejenigen, die über Gesprächsführung in unterschiedlichen Gesprächssituationen nachlesen möchten.

Schulz von Thun, Friedemann. Miteinander Reden. 1, 2 und 3. rororo Sachbuch.

Drei praxisnahe Bücher für diejenigen, die über Kommunikation nachlesen möchten. In diesen Büchern ist das Vier-Ohren- und das Teufelskreismodell enthalten.

Thomann, Christoph, div. Co-Autoren. Klärungshilfe 1-3. rororo Sachbuch

Praxisnahe Handbücher für Gesprächshelfer_innen und Moderator_innen in schwierigen Gesprächen.