

Konstruktiv streiten lernen

Konflikte lösen 03/2019 www.dguv.de/lug

Konflikte am Arbeitsplatz: Auswirkungen

- Angespanntes Betriebsklima
- Stress und Aggressionen
- Verlust der eigenen Arbeitsfreude, Unzufriedenheit
- Unwohlsein, z. B. Appetitlosigkeit, Schlafprobleme
- Erkrankungen, z. B. Bluthochdruck, Depressionen
- Im Unternehmen: steigende Fluktuation
- Schlechte Arbeitsergebnisse, sinkende Produktivität



Foto: Fotolia/Peter Atkins

Typische Konfliktverschärfer

- Nicht miteinander, sondern übereinander reden
- Über Arbeitsleistungen anderer geringschätzig urteilen
- Abwertende Du-Botschaften formulieren
- Ärger in sich hineinfressen
- Probleme unter den Teppich kehren
- Interessen ohne Rücksicht auf andere durchsetzen
- Die Schuld bei anderen suchen



Foto: Fotolia/endstock

Ein gutes
Betriebsklima
erkennt man
nicht am Mangel
an Konflikten,
sondern wie
man mit ihnen
umgeht.

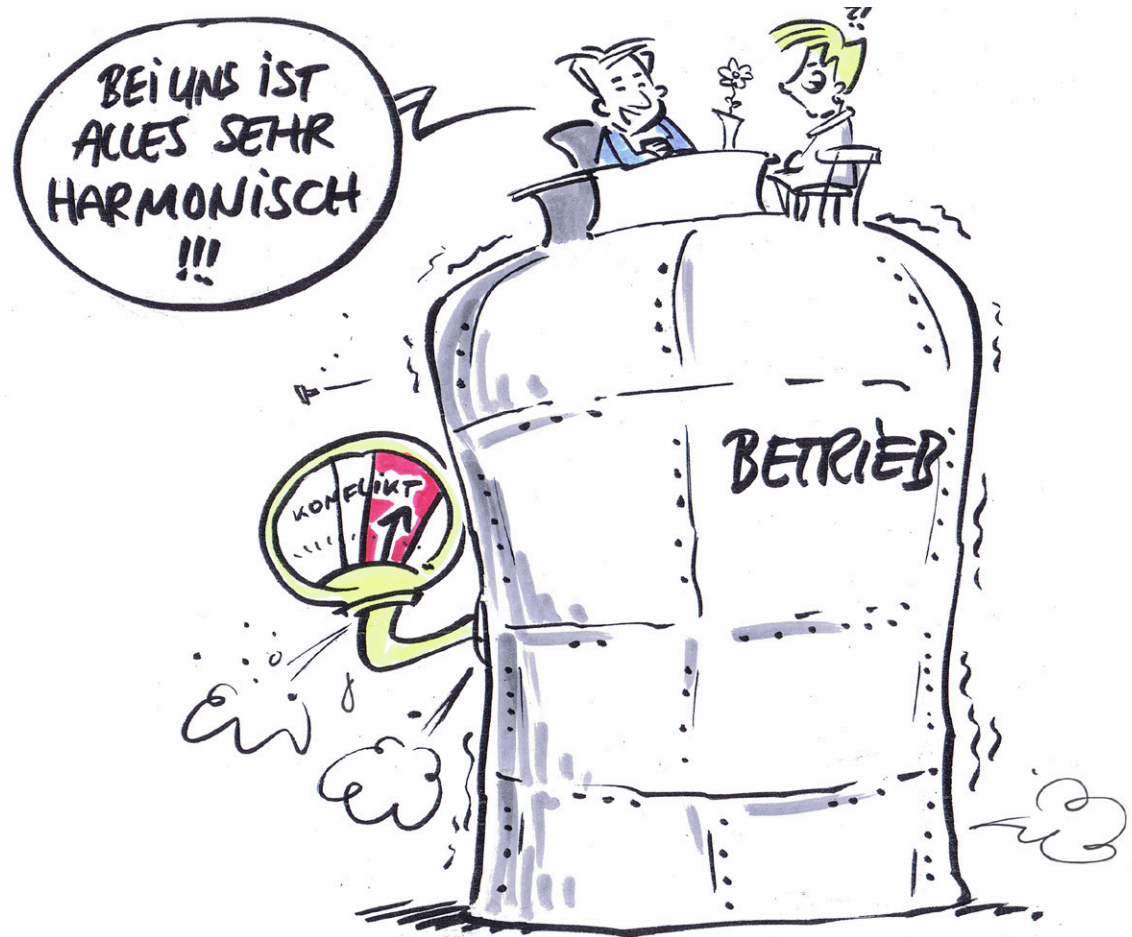


Illustration: Michael Hüter

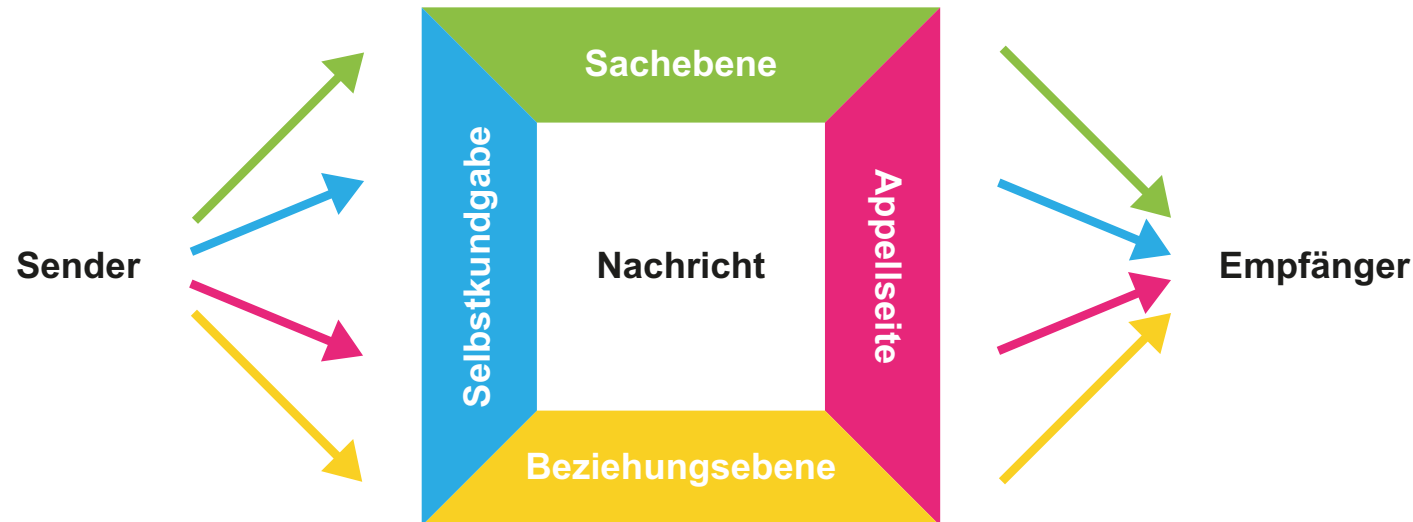
Killerphrasen

- „Das bringt doch nichts!“
- „Das klappt doch nie!“
- „Du kapierst aber auch gar nichts!“
- „So läuft das nicht!“
- „So geht das nicht weiter!“
- „Wie kann man nur so umständlich sein?“
- „Jeder vernünftige Mensch würde ...“
- „Glaub mir das ruhig!“
- „Du bist aber empfindlich!“



Illustration: Michael Hüter

Das Kommunikationsquadrat (Schulz von Thun)



Quelle: <http://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>

Grafik: cicero Kommunikation

Wertschätzend kommunizieren

Sachebene

- **Sachlich bleiben:** Ansichten und Wünsche klar und deutlich aussprechen; Nein sagen, ohne zu verletzen; andere Ansichten respektieren; nicht vorschnell bewerten

Selbstkundgabe

- **Authentisch sein:** Schwächen zugeben; Ärger nicht in sich hineinfressen

Beziehungsebene

- **Sich in andere hineinversetzen:** keine Rivalität und keine Verliererinnen und Verlierer zulassen; aktiv zuhören, andere ausreden lassen

Appellseite

- **Offen kommunizieren:** auf den eigenen Sprachstil achten; Ich-Botschaften formulieren; Probleme sofort ansprechen

Den richtigen Ton treffen

- „Was meinen Sie dazu?“
- „Sagt Ihnen das zu?“
- „Vermute ich richtig ...?“
- „Mir ist aufgefallen, dass ...“
- „Ich habe den Eindruck, dass ...“
- „Wie sehen Sie das?“
- „Das ist mir neu. Erzählen Sie mal ...“
- „Das kann ich zwar nicht nachvollziehen, aber erklären Sie mir erst mal, was Sie meinen“
- „Wie könnte eine Lösung aussehen?“



Foto: Günter Hogen

Impressum:

DGUV Lernen und Gesundheit: Konflikte lösen, März 2019

Herausgeber: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) Glinkastraße 40, 10117 Berlin

Redaktion: Andreas Baader, St. Augustin (verantwortlich) Gabriele Albert, Wiesbaden

Text: Gabriele Mosbach, Potsdam

Verlag: Universum Verlag GmbH, 65175 Wiesbaden
Telefon: 0611 9030-0, www.universum.de

Dieses Präsentationsmaterial gehört zu den Unterrichtsmaterialien „Konflikte lösen“, März 2019.

Unter www.dguv.de/lug finden Sie zu diesem Thema folgende weitere Materialien:

- Kompetenzen
- Didaktisch-methodischer Kommentar
- Hintergrundinformationen für die Lehrkraft
- 5 Arbeitsblätter, teilweise mit Lösungsblättern
- Mediensammlung