



Konflikte lösen
Konstruktiv streiten lernen

08 | 2014

www.dguv.de/lug

Folie 1

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



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: Fotoliaendstock

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



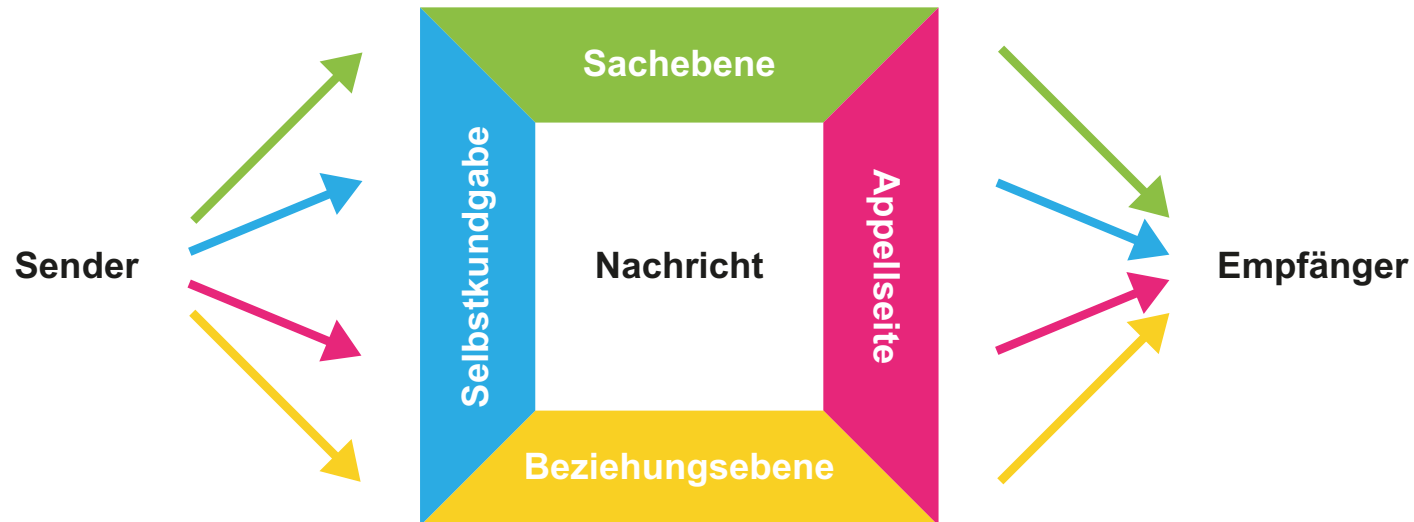
Killerphrasen

- „Das bringt doch nichts!“
- „Das klappt doch nie!“
- „Du kapiertest 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/index.php?article_id=71

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 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?“

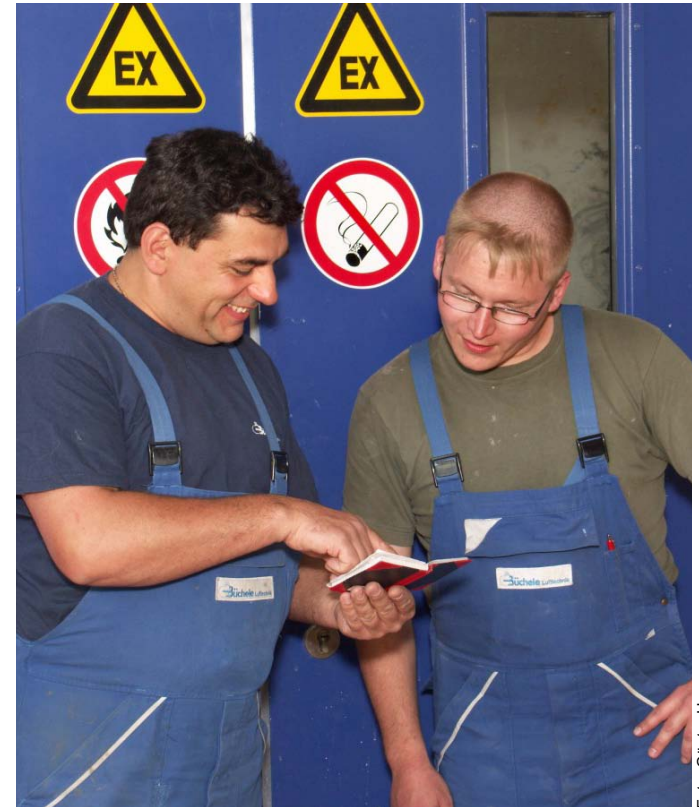


Foto: Günter Hogen

Impressum

DGUV Lernen und Gesundheit, Konflikte lösen,
August 2014

Herausgeber:

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV),
Mittelstraße 51, 10117 Berlin

Redaktion:

Andreas Baader, Sankt Augustin (verantwortlich);
Gabriele Albert, Wiesbaden

Text:

Gabriele Mosbach, Potsdam

Fachliche Beratung:

Prof. Dr. Dirk Windemuth, Leiter des Instituts für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (IAG) in Dresden, Professor an der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg

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

Dieser Foliensatz gehört zu den Unterrichtsmaterialien „Konflikte lösen“, August 2014.

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