

Kooperative Konfliktbearbeitung

**Wegbereiter einer
kooperativen Konfliktbearbeitung**

Kontrolle der Erregung

Aufbau von Vertrauen

Offene Kommunikation

Kontrolle der Erregung

Jede Konfliktsituation ruft gefühlsgeladene Handlungsimpulse hervor.

Kontrolle der Erregung, um Situation vernunftgeleitet zu bewältigen.

Zögern vor der Realisierung des Handlungsimpulses als erster Schritt zur Konfliktbewältigung.

Kontrolle der Erregung

Tips zur Erregungskontrolle

Konfrontationskurs verlassen.

„Bremsen“ Sie sich.

Gewinnen Sie Zeit zum Nachdenken.

Stellen Sie einen Bruch zur gegebenen Situation her.

Glück im Unglück

Kontrolle der Erregung

Wie gehe ich mit Angriffen um?

Lassen Sie Ihren Kontrahenten ausreden.

Stimmen Sie zu, ohne klein bei zu geben.

Sagen Sie oftmals Ja und sammeln Sie Ja's.

Machen Sie Ich-Aussagen, keine Du-Aussagen.

Misstrauensspirale

6-Wahrnehmung von A: Das Verhalten von B wird als misstrauisch erlebt

4-Folgerung von B: A ist nicht vertrauenswürdig

2-Verhalten von A: Informationen zurückhalten und Versuch, sich der Einflussnahme von B zu entziehen

7-Folgerung von A: Das Verhalten von B bestätigt die Erwartungen von A und verstärkt seine misstrauische Einstellung

5-Verhalten von B: Informationen zurückhalten und Versuch, sich der Einflussnahme von A zu entziehen

3-Wahrnehmung von B: Das Verhalten von A wird als misstrauisch erlebt

1-Anfängliche Einstellung von A: B ist nicht vertrauenswürdig

Vertrauen herstellen

Konflikte sind gekennzeichnet durch gegenseitiges Mißtrauen.

Um sich auf eine kooperative Konfliktlösung einzulassen, ist Vertrauen erforderlich.

Vertrauen aufbauen heißt:

- **Etwas riskieren: sich angreifbar, verletzbar zeigen.**
- **Schonend reagieren: Blößen der anderen Partei nicht ausnutzen.**

Offene Kommunikation

Streitpunkte sind häufig nur dann verständlich, wenn man die Beziehung der Parteien untereinander mitberücksichtigt:

- „über dem Tisch“ wird die Sache verhandelt
- „unter dem Tisch“ laufen Kämpfe auf der Beziehungsebene

für eine kooperative Konfliktlösung ist es notwendig, die Umstände und Aspekte, die für die Beziehung wesentlich sind, zu klären

Kommunikation

Offen

beschreibend
spontan
zielorientiert
einführend, respektvoll
partnerschaftlich,
kooperativ
vorläufig

Verschlossen

bewertend
vorsichtig, abwartend
kontrollierend
neutral, kühl
überlegen
sicher