



In 30 Minuten
wissen Sie
mehr!

MINUTEN

Christel Frey

Konflikt- lösungen

GABAL

Christel Frey

30 Minuten

Konfliktlösungen

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Umschlaggestaltung: die imprimatur, Hainburg

Umschlagkonzept: Martin Zech Design, Bremen

Lektorat: Susanne von Ahn, Frankfurt/Main

Satz: Zerosoft, Timisoara (Rumänien)

Druck und Verarbeitung: Salzland Druck, Staßfurt

© 2003 GABAL Verlag GmbH, Offenbach

8. Auflage 2011

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags.

Hinweis:

Das Buch ist sorgfältig erarbeitet worden. Dennoch erfolgen alle Angaben ohne Gewähr. Weder Autor noch Verlag können für eventuelle Nachteile oder Schäden, die aus den im Buch gemachten Hinweisen resultieren, eine Haftung übernehmen.

Printed in Germany

978-3-86936-295-3

In 30 Minuten wissen Sie mehr!

Dieses Buch ist so konzipiert, dass Sie in kurzer Zeit prägnante und fundierte Informationen aufnehmen können. Mithilfe eines Leitsystems werden Sie durch das Buch geführt. Es erlaubt Ihnen, innerhalb Ihres persönlichen Zeitkontingents (von 10 bis 30 Minuten) das Wesentliche zu erfassen.

Kurze Lesezeit

In 30 Minuten können Sie das ganze Buch lesen. Wenn Sie weniger Zeit haben, lesen Sie gezielt nur die Stellen, die für Sie wichtige Informationen beinhalten.

- *Alle wichtigen Informationen sind blau gedruckt.*
- Schlüsselfragen mit Seitenverweisen zu Beginn eines jeden Kapitels erlauben eine schnelle Orientierung: Sie blättern direkt auf die Seite, die Ihre Wissenslücke schließt.
- *Zahlreiche Zusammenfassungen innerhalb der Kapitel erlauben das schnelle Querlesen.*
- Ein Fast Reader am Ende des Buches fasst alle wichtigen Aspekte zusammen.
- Ein Register erleichtert das Nachschlagen.



Inhalt

Vorwort	6
TEST: Wie reagieren Sie bei Konflikten?	8
1. Wissen hilft, Konflikte zu lösen	15
Probleme: Schwierige Aufgaben, ungelöste Fragen	16
Konflikte: Streit zwischen Menschen	17
Unterschiedliche Konfliktarten	20
Ziele: Der Beginn einer Veränderung	23
2. Drei Schritte zum Lösen von Konflikten	29
Erkennen Sie Ihren Konflikt	30
Verstehen Sie Ihren Konflikt	32
Bereiten Sie sich auf das Konfliktgespräch vor	37
3. Das Basisinstrument: Saubere Sprache	41
Sauberes Sprechen in drei Sprachen	42
Schmutzige Sprache schürt Konflikte	48
Wichtige Tipps im Umgang mit Sprache	51
4. Das gesunde Selbstwertgefühl	55
Ihre sichere Selbstwertanlage	55
Ihre Verhaltensvielfalt	61

5. Der gefüllte Konfliktlöse-Handwerkskoffer	67
Kritik: Chance zur Weiterentwicklung	67
Aktives Zuhören, richtiges Verstehen	76
Das soziale Metermaß	78
Die Ent-ärger-Kompetenz	80
Drei Möglichkeiten zur Konfliktlösung	83
Fast Reader	88
Weiterführende Literatur	95
Register	96

Vorwort

Ich kenne keinen Menschen, der ernsthaft Freude an Konflikten hat. Im Gegenteil, fast alle Menschen haben den Wunsch, harmonisch zu leben. Doch Konflikte gehören zu den unausweichlichen Dingen in unserem Leben. Sie bringen Stress, verbrauchen Energie, rauben Zeit, nagen am Selbstbewusstsein. Der Stressproduzent Konflikt ist außerdem gesundheitsschädlich und unwirtschaftlich.

Leider gelingt es vielen Menschen nicht, ihre Konflikte zu lösen. Ein möglicher Grund: Ihre Konfliktlösungskompetenz steckt noch in den Kinderschuhen. In den meisten Fällen setzen Menschen wiederholt Verhaltensweisen ein, mit denen sie bereits mehrfach erfolglos waren. Außerdem sind sich viele Menschen nicht im Klaren, welche Verhaltensweisen zu Konflikten führen und welche sich eignen, um wieder aus ihnen herauszukommen. Mein Rat: Befassen Sie sich 10 Prozent Ihrer Zeit mit dem Ärger bei Konflikten, verwenden Sie 90 Prozent für eine erfolgreiche Lösung!

Investieren Sie in Ihr Können!

Nehmen Sie Abschied von Ihren gewohnten Verhaltensweisen, die Ihnen den Weg zu Konfliktlösungen versperren. Zugegeben – das fällt schwer. Es spricht für eine starke Persönlichkeit, wenn Sie sich ständig in Ihrem Verhalten verbessern.

Wenn Sie wollen, sind Sie schon auf dem Weg zum Können. Viele Menschen spüren sehr genau: So wie es ist, kann es nicht weitergehen. Diejenigen, die wissen, was sie nicht wollen, haben bereits eine vage Vorstellung von der Konfliktlösung. Allein der Gedanke „Ich will!“ versorgt Ihr Gehirn mit einer gesunden Portion Aktivitätshormonen. Diese lösen eine positive Kettenreaktion aus. Ihr Körper entspannt sich. Ihr Gehirn schaltet auf Konzentration. So sind Sie in der Lage zu lernen.

Sie brauchen das richtige Handwerkszeug

Eignen Sie sich erfolgreiche und erprobte Konfliktlöse-Handwerkszeuge an. Sie brauchen hierfür Wissen, Zeit, Energie, Selbstdisziplin, saubere Kommunikation, Einigungswillen und ein gesundes Selbstwertgefühl.

Gute Konfliktlöser

Gute Konfliktlöser gewinnen in dreifacher Hinsicht:

1. Sie haben mehr Freude und Erfolg in ihrem Leben.
2. Sie zählen zu den Gewinnern, haben mehr Freunde und Ansehen.
3. Sie haben einen gesunden Geist und Körper und dadurch Chancen, länger zu leben.

Dieses Buch gibt Ihnen Informationen, die Ihnen helfen, Ihre kleineren und größeren Konflikte erfolgreich zu lösen. Ich wünsche Ihnen dabei viel Erfolg und Freude!

Ihre Dr. Christel Frey

TEST: Wie reagieren Sie bei Konflikten?

In diesem Test geht darum, Ihre Verhaltensreaktionen, Ihren Reaktionstyp kennen zu lernen. Außerdem können Sie sich durch die Beschreibung der unterschiedlichen Typen einen Überblick über Verhaltensweisen verschaffen, die leicht zu Konflikten führen, und solche, die sich zum gekonnten Konfliktlösen eignen.

Mein Tipp: Bitten Sie nach Ihrer Selbsteinschätzung einen Ihnen wohlgesinnten Menschen um eine Fremdeinschätzung. Durch diesen Spiegel erkennen Sie besser Ihr tatsächliches Verhalten.

Erster Schritt

Lesen Sie die Aussagen durch und überlegen Sie, was auf Sie zutrifft. Wenn Sie sich nicht eindeutig entscheiden können, wählen Sie die Antwort, die etwas mehr Ihrem jetzigen Verhalten entspricht. Die unterschiedlichen Symbole sind erst bei der Auswertung wichtig.

Ich habe Angst, andere zu verletzen.	☐
Meine Konflikte sind nicht einfach zu lösen.	☐
Auf einen groben Klotz gehört ein grober Keil.	*
Wer mich einmal enttäuscht hat, mit dem will ich nichts mehr zu tun haben.	☐
Für jeden Konflikt gibt es mindestens eine Lösung.	▽
Für mich sind Konflikte entnervend.	☐

Wenn einer nicht will, ist nichts zu machen.	○
Für mich stellt meine Sicht nicht die absolute Wahrheit dar.	▽
Wenn einer nicht will, soll er es bleiben lassen.	*
Wenn's den Leuten nicht passt, dann sind sie selbst schuld.	*
Ich möchte, dass alle gut über mich denken.	□
Ich versuche, aus allen meinen Fehlern zu lernen.	▽
Wenn ich andere kritisiere, sage ich konkret, was mich geärgert hat.	▽
Was man über Konfliktlösungen liest, sind doch nur Psychosprüche.	○
Wenn ich etwas nicht verstehe, frage ich gezielt nach.	▽
Ich gehe schwierigen Situationen am liebsten aus dem Weg.	□
Bei mir weiß jeder, woran er ist.	*
Meine Gefühle gehen niemanden etwas an.	○
Nachgeben ist für mich ein Zeichen von Schwäche.	*
Wenn ich sage, was ich denke, bin ich angreifbar.	□
Wenn ich mich aufgeregt habe, versuche ich mich erst wieder abzuregen, bevor ich sage, was mich geärgert hat.	▽
Ich halte mich lieber zurück, bevor ich mich unbeliebt mache.	□
Meine Devise ist: „Erst mal abwarten.“	○
Auf dieser Welt darf man nicht zimperlich sein.	*