



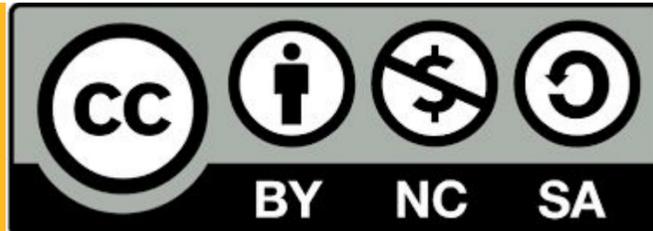
3. Mit Konflikten umgehen



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



DISCLAIMER: The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.





Ziele

3.1 Häufige konstruktive und destruktive Tendenzen in zwischenmenschlichen Konflikten erkennen

2. Erkennen, wie sich diese Tendenzen in Konfliktszenarien zeigen

3. Analyse spezifischer Verhaltensweisen (“Hot Buttons”), die zu destruktiven Konflikten führen können



Lektion

1

Häufige konstruktive und destruktive Tendenzen in zwischenmenschlichen Konflikten erkennen



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Konflikte unterscheiden

Zu einem Konflikt kommt es, wenn Menschen nicht einer Meinung sind oder unterschiedliche Ansichten zu einem Thema haben. **Am Arbeitsplatz behindern destruktive Konflikte die Leistung**, weil Menschen **sich weigern, miteinander zu sprechen**, oder weil sie keine zivilisierten Gespräche führen.

Der **destruktive Konflikt** zwischen zwei Personen kann die **Moral einer ganzen Abteilung beeinträchtigen** und dadurch die Produktivität und Effizienz verringern.

Ein **konstruktiver Konflikt** umfasst unterschiedliche Ideen und Weltanschauungen in dem Bestreben, das Unternehmen in Richtung seiner Ziele und seines Auftrags voranzubringen. Diese Art von Konflikten **erhöht die Produktivität**, anstatt sie zu behindern. Konflikte sollten als positiv angesehen werden, wenn sie zur Klärung von Fragen führen, wenn sie dazu führen, dass Menschen voneinander lernen, oder wenn sie dazu führen, dass Menschen neue Ideen in Betracht ziehen.

Obwohl Konflikte aus jedem Gespräch oder jeder Handlung entstehen können, gibt es häufig destruktive Konfliktszenarien am Arbeitsplatz, die zu konstruktivem Verhalten führen. Kleinere Konflikte sind zum Beispiel, dass eine Person regelmäßig das Mittagessen oder den Parkplatz einer anderen Person wegnimmt. Schwerwiegendere Probleme können Belästigung oder Diskriminierung sein.

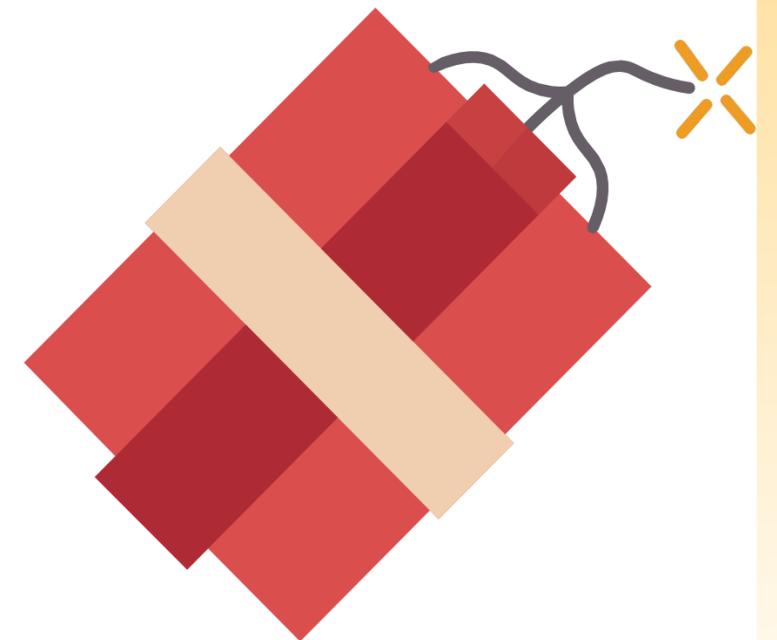
Positiver Konflikt und konstruktive Konflikte in Teams sind z. B. Brainstorming-Sitzungen, bei denen man sich nicht

Destruktive Konflikte stoppen

Destruktive Konflikte müssen sofort angegangen werden, sobald sie erkannt oder gemeldet werden. Auf diese Weise wird verhindert, dass die Situation eskaliert, was die Moral und die Produktivität des Teams weiter beeinträchtigen würde. Die Beendigung destruktiver Konflikte verhindert auch mögliche rechtliche Schritte.

Die Unterbindung destruktiver Konflikte beginnt mit einem aktuellen **Mitarbeiterhandbuch**, das an alle Mitarbeiter verteilt wird. Das Handbuch sollte einen Abschnitt enthalten, in dem die **Unternehmensrichtlinien zur Konfliktlösung** und zur **Meldung von belästigenden oder diskriminierenden Handlungen** festgelegt sind.

Darin sollte festgehalten werden, **wie das Unternehmen in solchen Situationen vorgeht** und welche disziplinarischen Maßnahmen ergriffen werden können. Schulen Sie die Mitarbeiter in ihren Kommunikationsfähigkeiten und in den Unternehmensrichtlinien, um zu verhindern, dass destruktive Konflikte eskalieren.



Konstruktive Konflikte fördern

Fördern Sie konstruktive Konflikte, **um die Augen der Teammitglieder für neue Ansichten, Meinungen und Vorgehensweisen zu öffnen**. Konflikte sind oft ein Hinweis auf **bevorstehendes persönliches oder berufliches Wachsen**, sobald sie gelöst sind.

Ermutigen Sie die Mitarbeiter*innen, in Teamsitzungen ihre Meinung zu äußern, und führen Sie teambildende Übungen durch, damit die Mitarbeiter*innen echten Respekt füreinander entwickeln.

Trainieren Sie die Kommunikationsfähigkeiten Ihrer Mitarbeiter*innen, damit sie **lernen, feinfühlig zu reden und sich die Sichtweise der anderen anzuhören**. Veranstalten Sie Diversity-Events und würdigen Sie die kulturellen Unterschiede zwischen den Mitarbeiter*innen im Team.

Führungskräften kommt bei der Arbeit mit konstruktiven Konflikten eine besondere Rolle zu: Personalgespräche. Diese sind oft für alle Beteiligten stressig. Wenn man sie als Mittel ansieht, um den Mitarbeiter*innen zu helfen, in jeder Hinsicht besser zu werden, ändert sich der aktuelle Konflikt von negativer Kritik zu konstruktiver Entwicklung.



Vergleich



KONSTRUKTIV

- A : Entschuldigen Sie, Ich glaube Sie haben sich grad vorgedrängt.
- B: Oh entschuldigen Sie, ich habe nicht gesehen dass Sie auch anstehen, Ich gehe hinter Sie.

Konflikt

DESTRUKTIV

- A : Wie können Sie es wagen, sich vorzudrängeln. Gehen Sie zum Ende der Schlange wie jeder andere auch!
 - B : Wie kommen Sie darauf, so mit mir zu sprechen? Ich beweg mich keinen Zentimeter. Sie können gern woanders hingehen, wenn es Ihnen nicht gefällt!
- 



Kommunikation am Arbeitsplatz

Feedback erhalten

Jeder sieht sich von Zeit zu Zeit mit **Kritik** konfrontiert. In diesem Fall ist es am wichtigsten, **ruhig zu bleiben** und den natürlichen Instinkt zu bekämpfen, paranoid oder defensiv zu werden. Hier sind fünf Tipps, die Ihnen helfen können, mit Kritik umzugehen und sie in eine positive Lernerfahrung zu verwandeln.

1

Zuhören. Seien Sie aufgeschlossen. Jeder macht Fehler, und wir alle können uns in einigen Bereichen verbessern. Widerstehen Sie der Versuchung, zu streiten oder sich zu entschuldigen.

2

Berücksichtigen Sie die Quelle. Verfügt der Sprecher über die Autorität, das Wissen und die Erfahrung, um Ihnen dieses Feedback zu geben? Hat er oder sie einen Hintergedanken (achten Sie darauf, keinen zu erfinden, nur damit Sie sich besser fühlen)?

3

Fragen Sie nach konkreten Beispielen. Akzeptieren Sie keine Verallgemeinerungen wie "schlecht", "enttäuschend" oder "mies". Bitten Sie den Redner höflich, Ihnen genau zu sagen, was nicht in Ordnung ist. Fragen wie "Was genau war an der Präsentation falsch?" oder eine Bitte wie "Helfen Sie mir zu verstehen, was Sie mit "schlecht" meinen" sollten Ihnen helfen, nützliche Informationen zu erhalten.

4

Schätzen Sie die Kritik ein. Wenn sie berechtigt ist, nehmen Sie sie mit Anstand und einer positiven Einstellung an. Sagen Sie dem/der Redner*in, dass Sie seine Bemerkungen zu schätzen wissen, und zeigen Sie, dass Sie bereit und in der Lage sind, die Vorschläge zur Verbesserung Ihrer Leistung zu nutzen.

5

Behalten Sie die NÜTZLICHEN Informationen, aber lassen Sie die negativen Gefühle los. Halten Sie sich nicht mit der Peinlichkeit auf, kritisiert zu werden. Halten Sie Ihren Kopf hoch und gehen Sie weiter.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

ONLINE QUIZ-Material

Sie wissen, dass Sie alles verstanden haben, wenn... Sie unten antworten!

Als Zusammenfassung, versuchen Sie, diese beiden Fragen zu beantworten, schreiben Sie Ihre Antworten auf und vergleichen Sie sie mit der nächsten Folie.

Was ist der Unterschied zwischen einem konstruktiven und einem destruktiven Konflikt?

Fällt Ihnen ein Szenario ein, in dem Sie destruktives Feedback erhalten haben, das zu dem Konflikt geführt hat?

Wie lauten die 5 Regeln für bessere Kommunikation und weniger Konflikte am Arbeitsplatz?



Lektion

2

Wie geht man mit destruktiven
Konflikten um?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Wie geht man mit destruktiven Konflikten

um?

Eine Möglichkeit, mit destruktiven Konflikten umzugehen, besteht darin, **das Problem anzuerkennen** und Macht und Einfluss positiv zu nutzen, um es zu lösen. Überzeugungsarbeit ist ein wirksamer Ansatz, um dem anderen klarzumachen, dass beide Parteien etwas gewinnen sollten. Wichtig ist auch eine professionelle Einstellung, wenn man mit einem Streit oder einer Meinungsverschiedenheit umgeht.

Destruktive Konflikte sind durch **feindselige und wütende Auseinandersetzungen** gekennzeichnet und können körperliche und verbale Aggressionen beinhalten. Nehmen Sie sich einen Moment Zeit, um zu überlegen, wie Sie während eines Streits auf Ihren Partner reagieren: Erkennen Sie negative Verhaltensweisen wie Kritik, Ablehnung und Drohungen?

Zusammenarbeitender Stil: Eine Kombination aus Durchsetzungsvermögen und Kooperation: Wer kooperiert, versucht, mit anderen zusammenzuarbeiten, um eine Lösung zu finden, die alle Beteiligten zufrieden stellt. Bei diesem Stil, der das Gegenteil von Vermeiden ist, können beide Seiten bekommen, was sie wollen, und negative Gefühle werden minimiert.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Bei einem konstruktiven Konflikt kann eine Meinungsverschiedenheit zwischen zwei Parteien auf eine positive Weise gelöst werden, so dass beide Parteien davon profitieren. Bei einem destruktiven Konflikt führen die Meinungsverschiedenheit zu negativen Ergebnissen und erzeugt Gefühle von Frustration und Feindseligkeit.



Wie geht man mit destruktiven



Konflikten um?

Erkennen Sie das Problem an

Im Allgemeinen ist es unmöglich, einen Konflikt am Arbeitsplatz zu lösen, ohne ein gewisses **Verständnis für die Gefühle der anderen Person** aufzubringen. Ein wütender Kollege wird am Arbeitsplatz eher destruktiv kommunizieren, wenn Sie ihn nicht dazu bringen können, sich zu beruhigen, indem Sie ihm zeigen, dass Sie sich rational verhalten. Wenn Sie **die andere Person ihre Seite der Geschichte ohne Unterbrechung erzählen lassen**, hilft das, die Situation zu entschärfen.

Offene Fragen sind auch wichtig, um herauszufinden, ob der Konflikt durch persönliche Interessen oder Emotionen ausgelöst wird. Anstatt einer Person zu sagen, dass sie etwas falsch macht, sollten Sie sie beispielsweise nach ihrer Leistung oder ihrem Verhalten fragen und warum sie glaubt, dass dies die beste Art zu arbeiten ist.

Wählen Sie Ihre Kämpfe

Nicht jede Angelegenheit am Arbeitsplatz verdient eine lange Debatte, weshalb es wichtig ist, seine Kämpfe sorgfältig auszuwählen. Wenn Sie Ihren Kollegen helfen, ihre Ziele zu erreichen, können Sie viele Konflikte vermeiden, bevor sie entstehen. Je öfter Sie sich bei einem/r Chef*in oder Kolleg*in beschweren, desto größer ist die Gefahr, dass Sie als "Jammerlappen" angesehen werden oder Öl ins Feuer gießen.

Ein Eingreifen wird jedoch mit größerer Wahrscheinlichkeit zu entscheidenden Ergebnissen führen, wenn Sie das Problem für wichtig genug halten, um es auf diese Weise zu lösen. Mitarbeiter*innen wiederum werden eher bereit

Wie geht man mit destruktiven



Konflikten um? Bleiben Sie sachlich

Allzu oft lassen sich Manager*innen von den Emotionen, die die Konfliktparteien zum Ausdruck bringen, ablenken. Ein produktiverer Ansatz ist es, sich auf die Sache und nicht auf die beteiligten Personen zu konzentrieren, empfiehlt *Business Know-How*. Eine objektive Analyse ist wahrscheinlicher, wenn sie nicht von vorgefassten Meinungen über einen bestimmten Mitarbeiter geleitet wird. Nur so können Sie feststellen, ob ein geschädigter Arbeitnehmer ein berechtigtes Anliegen vorgebracht hat. Wenn Sie sich immer noch unsicher sind, können Sie Ihre Analyse auf den Mitarbeiter selbst konzentrieren.

Setzen Sie Richtlinien

Als Vorgesetzte*r, Kolleg*in oder Mitarbeiter*in ist es wichtig, für jede Besprechung, die Ihre Anwesenheit erfordert, um ein Problem zu lösen, Richtlinien festzulegen. Die besten Ergebnisse erzielen Sie, wenn sich beide Parteien zu einer nüchternen Ausdrucksweise verpflichten und versprechen, den Standpunkt der anderen Seite zu verstehen. Machen Sie außerdem beiden Seiten klar, welche Rolle Sie als Mediator*in spielen werden und welche Erwartungen Sie an die Lösung des Problems haben. Verstöße können ein Grund für die Beendigung des Treffens sein.

Andere relevante Aspekte

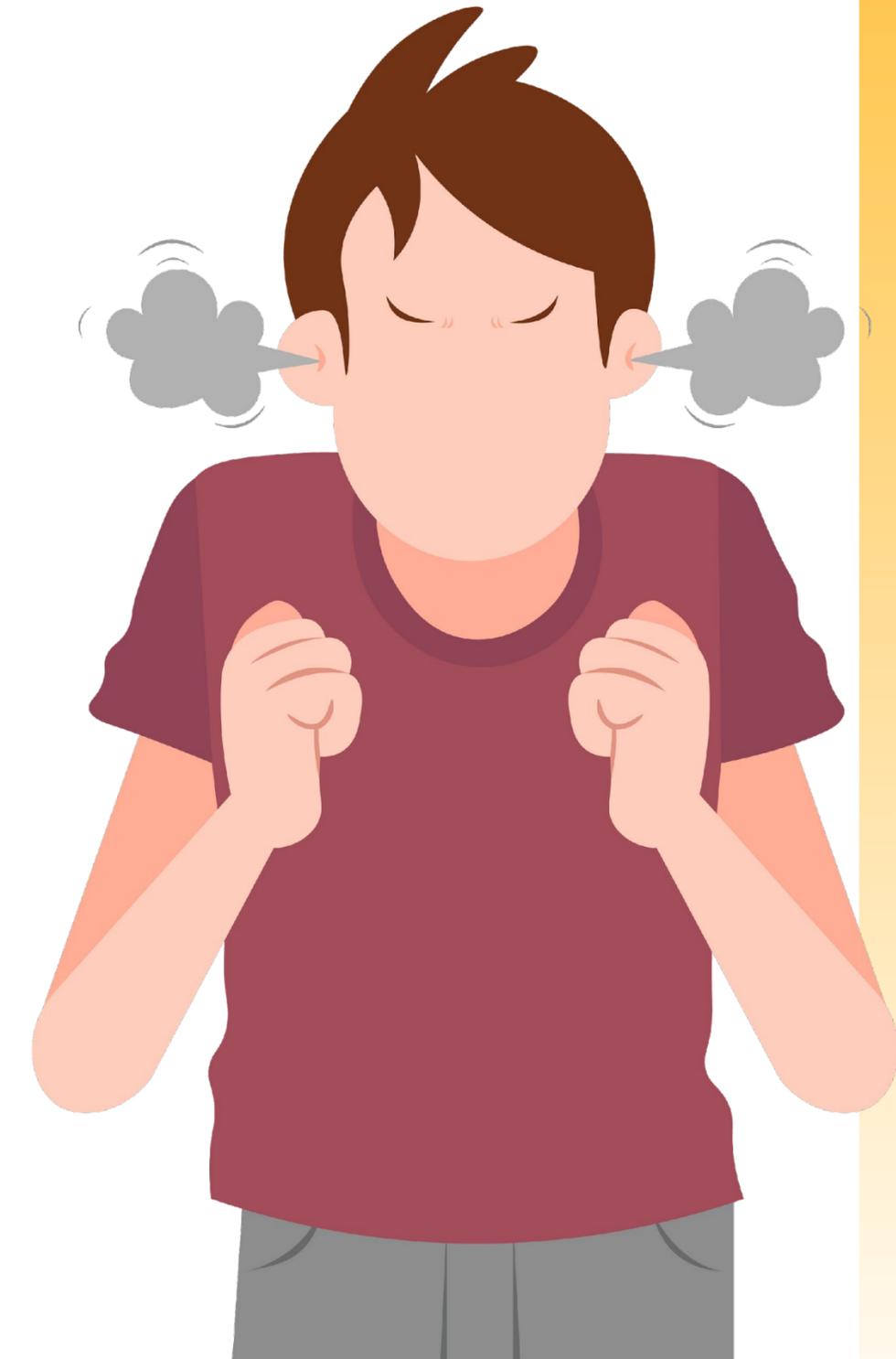
Konflikte entstehen oft durch eine schwache Managementstruktur. Das Fehlen eines klaren Entscheidungsfindungsrahmens begünstigt eher dysfunktionale Handlungen, weshalb es für Manager entscheidend ist, akzeptables Verhalten zu definieren. Das Management eines Unternehmens kann diese Erwartungen durch klare Zuständigkeiten, detaillierte Stellenbeschreibungen und Talententwicklungsprogramme zum Ausdruck bringen. Mitarbeiter*innen, die sich auf einem klar definierten Weg zum Erfolg sehen, werden viel wahrscheinlicher zur Erreichung ihrer Ziele ethische Grundsätze einhalten.

Instrumente zur Entschärfung von Konflikten mit Fahrgästen



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Wenn wir es mit gereizten, unberechenbaren, aggressiven oder emotional instabilen Menschen zu tun haben, wählen wir oft automatisch die am wenigsten effektive Methode der Deeskalation."



CAIRO Methode™* zum Umgang mit Konflikten



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Die CAIRO-Methode wurde auf der Grundlage evidenzbasierter Praxisbeispiele aus den Bereichen Krisenmanagement, wissenschaftlicher Verhaltensstudien, Geiselerhandlungen, Strafverfolgung, Strafvollzug, Umgang mit Massenunruhen und Gruppenmoderation entwickelt. Einige der häufigsten Gründe für gewalttätiges Verhalten sind: das Gefühl, in die Enge getrieben, gedemütigt oder ignoriert zu werden.

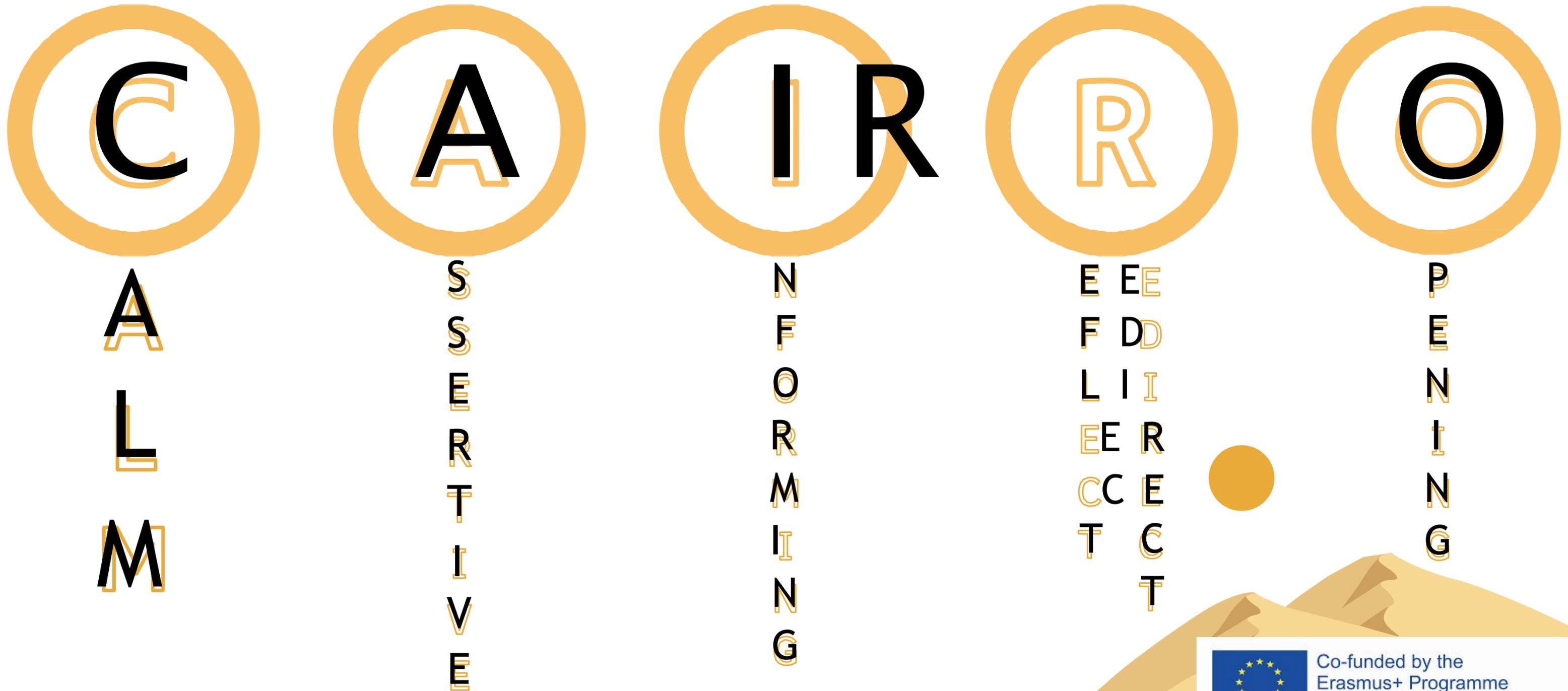
Dieses Tool funktioniert, weil es entwickelt wurde, um die Emotionen und Gedankengänge zu minimieren, die zu Gewalt führen. Die Werkzeuge dieser Methode müssen zwar nicht der Reihe nach angewendet werden, aber die ersten beiden Buchstaben geben den Ton und die Haltung vor, die man bei der Anwendung der nächsten Schritte einnehmen sollte.

Wie beim realen Kampf reicht es nicht aus, einen Schlag zu landen und stehen zu bleiben. Sie können Kombinationen dieser Aktionen nacheinander anwenden, bis Sie die Aggression der Person auf ein erträgliches Maß heruntergebracht haben. Sie sind nicht unbedingt darauf aus, Freunde zu finden, sondern wollen weggehen oder wegfahren, ohne dass es zu einer gewaltsamen Konfrontation kommt.

Wenn alles andere fehlschlägt, sollten Sie sich darüber im Klaren sein, dass es sicherer ist, anzuhalten und das Fahrzeug zu verlassen, um eine Konfrontation zu vermeiden, die Behörden zu verständigen oder sich aus einem Konflikt zurückzuziehen, als sich mit jemandem anzulegen, wenn Sie keine Kampfausbildung haben. Selbst Personen, die über eine professionelle Waffen- oder Nahkampfausbildung verfügen, verletzen sich regelmäßig oder sind nicht in der Lage, ihre Fähigkeiten richtig einzusetzen, um in einem eskalierten Konflikt als "Sieger" hervorzugehen.

<https://www.metro-magazine.com/10003020/tools-for-defusing-conflict-with-public-transportation-passengers>

CAIRO Method™* for Conflict Management



*<https://www.metro-magazine.com/10003020/tools-for-defusing-conflict-with-public-transportation-passeng>

CAIRO Method™* for Conflict Management



* <https://www.metro-magazine.com/1005024/tools-for-dealing-with-conflict-in-public-transp>

CAIRO

Calm - ruhig bleiben

Assertive - durchsetzungsstark, Vertrauen in die eigene Ansicht

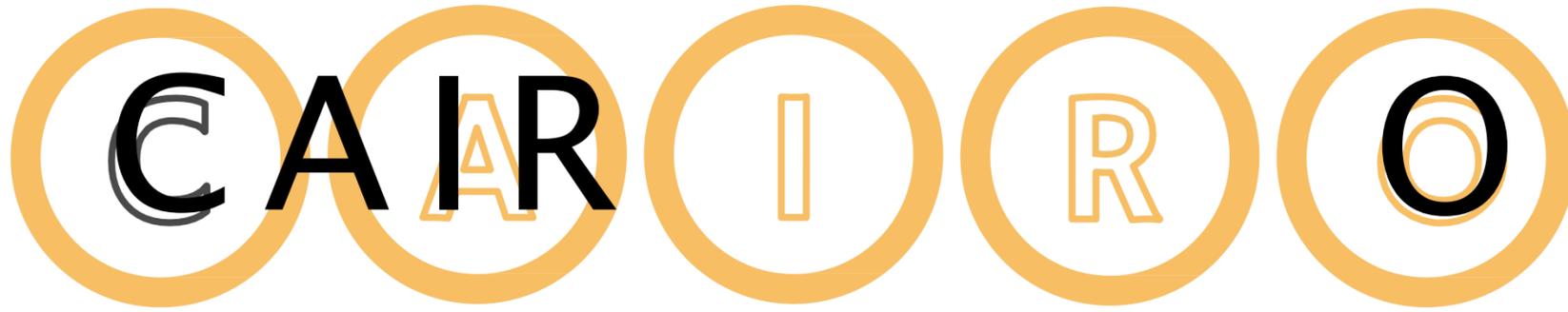
Informing behavior - sachliche Informationen kommunizieren

Reflect/Redirect - Informationen des Gegenübers anerkennend wiederholen

Opening Behavior - dem Gegenüber die Chance geben, sich zu öffnen, seine Sorgen auszudrücken



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



CALM (ruhig):

Wenn Fahrgäste (oder Verkehrsfachleute, wie einige bereit sind zuzugeben) sich angegriffen fühlen, erheben sie oft ihre Stimme. Als Reaktion darauf könnten instinktiv versuchen, es ebenso zu tun. Menschen sehnen sich nach Ausgewogenheit; die Spiegelung von Körper- und Sprachmustern ist weit verbreitet und kann zu einer ernsthaften Eskalation von Auseinandersetzungen führen.

Ein neutraler Tonfall, der im Verlauf einer hitzigen oder feindseligen Begegnung gleich bleibt, ist sehr effektiv, um die tonalen Parameter (Grenzen) des Gesprächs festzulegen. Es hilft Ihnen auch, die Situation erfolgreicher auf andere potenzielle Bedrohungen oder Fluchtwege zu überprüfen.

**Für die Abenteuerlustigen: Versuchen Sie, Ihre Stimme auf einen Ton zu erheben, der nur wenige Stufen unter dem der Person liegt, die ihre Stimme erhebt. Sobald Sie die Aufmerksamkeit der Person erregt haben, können Sie Ihren Tonfall senken und so einen natürlichen Prozess der Verhaltensdeeskalation einleiten.*



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



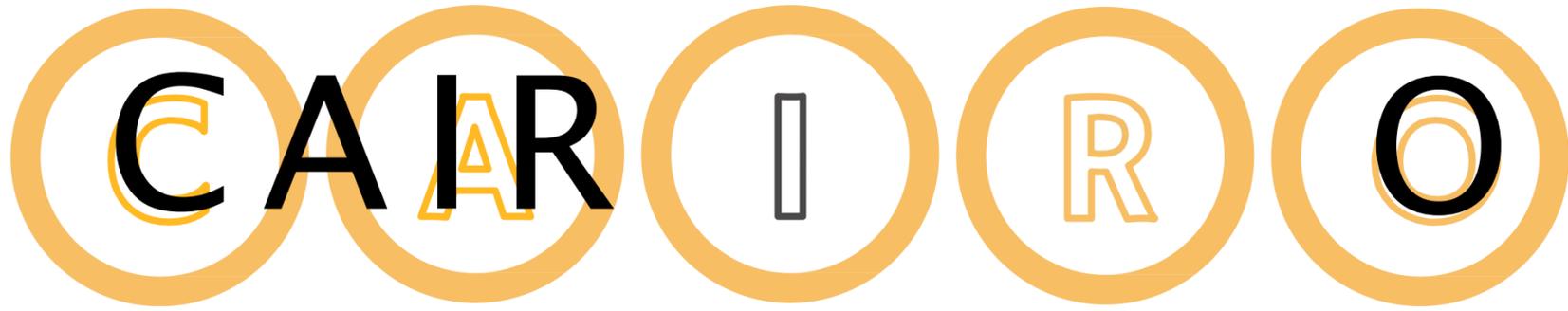
ASSERTIVE (durchsetzungsfähig):

Wenn unser Tonfall und unsere Körpersprache uns verraten, wirken wir auf die Menschen, denen wir begegnen, oft kontrollierend, mütter- oder väterlich, unsicher oder aggressiv.

- Jemand der darauf vertraut, sein persönliches Umfeld sicher gestalten zu können, klingt ganz anders als die Verärgerung über Kontrollverlust.
- Eine kraftvolle Tonlage, gepaart mit einem ruhigen Auftreten, kann ein Stabilisator in einer Auseinandersetzung sein, wenn das Gleichgewicht gekippt ist.
- In Konflikten gibt es fälschlicherweise nur zwei Geschwindigkeiten: passiv oder aggressiv. Wenn man den Mittelweg wählt, weiß die andere Person, dass man keine Angst vor ihr hat, sie aber auch nicht angreift.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



INFORMING BEHAVIOR (sachlich kommunizieren):

Äußerungen, die der anderen Partei in neutraler Form mitteilen, was vor sich geht, ohne "**Du-Botschaften**" zu verwenden.

"Wir fahren jetzt weiter." "Dieses Gespräch können wir uns für ein anderes Mal aufheben."

"Du machst jetzt einen Rückzieher." "Das ist nicht der richtige Ort für eine solche Diskussion." "Ich würde gerne mit Ihnen reden, aber nicht jetzt."

"Ich kann nicht aus den Spiegeln sehen."

"Sie müssen sich hinter die Sicherheitslinie stellen." "Nein, dieser Bus fährt nicht bis Haltestelle X, sondern bis Haltestelle Y." "Sir, der Fahrpreis ist X."

"Ma'am, das ist die Firmenpolitik, nicht meine persönliche Regel." "Es wäre eine schlechte Wahl, das zu tun."

"Ich möchte, dass Sie von mir zurücktreten." "Sie kommen mir zu Nahe."

"Es sind viele Leute da, die uns beobachten." "Wir wollen hier alle lebend rauskommen."

"Ich bitte Sie, aus dem Fahrzeug zu steigen."

"Es war nicht meine Absicht, Sie zu beleidigen, es tut mir leid."

Manchmal reicht es aus, jemandem Informationen zu geben, um ihn zu deeskalieren.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



REFLECT/REDIRECT (aner kennendes Wiederholen):

Reflektierendes Zuhören gehört zum Handwerkszeug bei jeder Beratung, Moderation oder bei Pädagog*innen. Oft wollen Menschen einfach nur anerkannt werden und das Gefühl haben, dass sie gehört wurden. Durch reflektierendes Zuhören können Sie jemandem zeigen, dass er gehört wurde, und mit dem Unterrichtsplan oder der Diskussion fortfahren.

- Die drei Teile, die das reflektierende Zuhören ausmachen, sind

Die Eröffnung + Das Gefühl + Der Inhalt.

"Das muss sehr frustrierend für Sie sein, denn...."

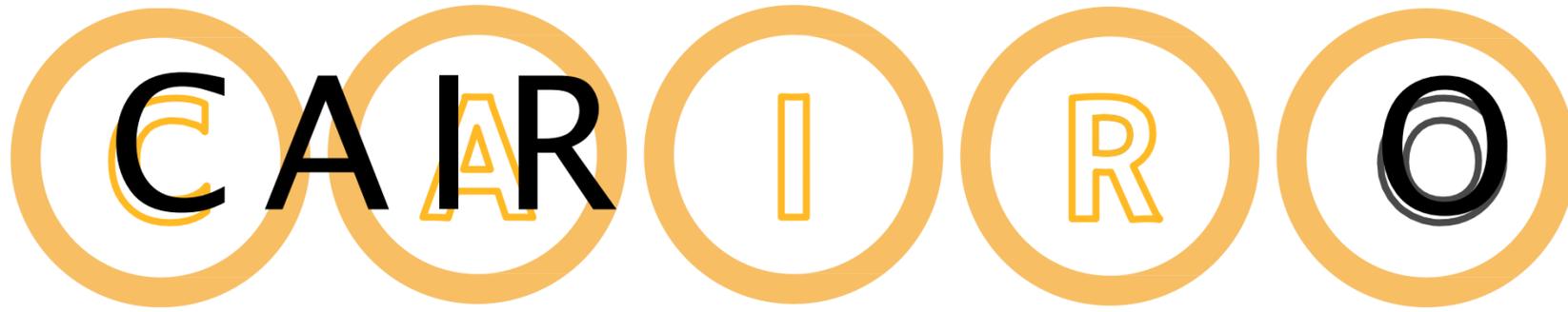
"Ich verstehe, dass du dich im Moment nicht respektiert fühlst, weil..."

"Das hat dich wirklich verärgert..."

"Das klingt wirklich überwältigend, wenn..."

Eine reflektierende Aussage in Kombination mit einer informierenden Aussage wäre z. B.,

"Ich verstehe, dass Sie frustriert sind, weil Sie zu spät zur Arbeit kommen. Ich werde mein Bestes tun, um dich sicher und pünktlich zur Arbeit zu bringen."



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

OPENING BEHAVIOR - öffnendes Verhalten:

Öffnendes Verhalten bedeutet, Fragen zu stellen, die es der eskalierten Person ermöglichen, sich zu öffnen und sich auszudrücken. Menschen ziehen manchmal Aufmerksamkeit auf sich, sogar negative Aufmerksamkeit, um gesehen zu werden. Dies ist ein großartiges Mittel, um einer Person nicht nur das Gefühl zu geben, anerkannt und sichtbar zu sein, sondern auch, um gewalttätige Denkmuster zu unterbrechen.

Indem Sie offene Fragen stellen, geben Sie PErsonen die Möglichkeit, Gefühle anzusprechen und wieder die Kontrolle über sich selbst zu erlangen. "Ist alles in Ordnung?" "Brauchst du etwas?" "Kann ich Ihnen helfen?" "Was ist hier passiert?" "Wurdest du verletzt?" "Warum haben Sie die Person angegriffen?" "Was brauchen Sie?" "Wie geht es Ihnen heute?" "Was denkst du über das, was ich hier sage?" "Worauf wollen Sie hinaus?"

Offene Fragen sind effektiver, wenn der Zuhörer sein Gegenüber authentisch dazu auffordert, sich zu öffnen. Öffnen Sie Ihre Körpersprache, um empfänglicher zu wirken. Entfalten Sie Ihre Arme, verziehen Sie Ihr Gesicht und beugen Sie sich vor.

Es ist oft wichtig, den Fahrer*innen zu erklären, dass der sichere Betrieb des Fahrzeugs an erster Stelle steht, aber exzellenter Kundenservice und Konfliktmanagement sind sehr verwandt und haben viele gemeinsame Werkzeuge. Es ist machbar, aber nicht einfach, ausufernde Gespräche zu vermeiden, sich auf die Straße zu konzentrieren und Konflikte zu bewältigen.

ONLINE QUIZ-Material

Sie wissen, dass Sie alles verstanden haben, wenn... Sie unten antworten!

Als Zusammenfassung, versuchen Sie, diese beiden Fragen zu beantworten, schreiben Sie Ihre Antworten auf und vergleichen Sie sie mit der nächsten Folie.

Was sind die 4 Hauptbestandteile des Umgangs mit

destruktiven Konflikten? Wofür steht das Akronym CAIRO

Können Sie jeden der Teile von CAIRO in einem Satz

beschreiben? Warum sollten Sie Konfliktlösung nutzen?





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Lektion



Analyse spezifischer
Verhaltensweisen (“Hot
Buttons”), die zu destruktiven
Konflikten führen können

Hot Buttons



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Konflikt-Trigger (Auslöser) sind Ihre "Hot Buttons", also die emotionalen Reaktionen, die durch die Worte oder Handlungen anderer in schwierigen Gesprächen ausgelöst werden. Es ist zwar eine gängige Redewendung zu sagen: "Er geht mir auf die Nerven" oder "Sie provoziert mich", aber Ihre Auslöser sagen mehr über Sie aus als über die andere Person.

Sie fühlen sich während eines Konflikts getriggert, **wenn Sie die Worte oder Handlungen der anderen Person als Bedrohung für Ihre Identität empfinden**. Häufige Auslöser sind echte oder vermeintliche Bedrohungen Ihrer Kompetenz, Ihres Wertes als Person, Ihrer Unabhängigkeit und Ihres Wunsches, einbezogen zu werden.

Ihre "Hot Buttons" bringen Sie in Konflikten aus dem Konzept, weil sie dazu führen, dass Sie etwas falsch interpretieren, sich verschließen, um sich schlagen oder sich auf die Schuldfrage versteifen. **Sie lösen auch eine Reihe von emotionalen Reaktionen aus, die den Konflikt eskalieren lassen können**. Wenn Sie getriggert werden, kann es in Ihrem Gehirn zu einer so genannten "neuronalen Entführung" kommen. Das Gehirn nimmt eine Bedrohung wahr, ruft einen Notfall aus und tritt in Aktion. Diese "Entführung(Hijacking)" geschieht so schnell, dass der bewusste, denkende Teil des Gehirns noch nicht vollständig begreift, was passiert.

Der Reiz ist bei jedem Menschen ein wenig anders, und was bei mir der Auslöser ist, ist es bei Ihnen vielleicht nicht. Deshalb ist es nicht sehr effektiv, anderen die Schuld dafür zu geben, dass Sie verärgert sind: Sie verschwenden Energie, wenn Sie von ihnen erwarten, dass sie ihr Verhalten ändern, obwohl nur Sie selbst Ihre eigenen Reaktionen ändern

Ihre Buttons

Merken Sie, wenn Sie getriggert werden.

Achten Sie in der Hitze des Gefechts auf Ihren körperlichen Zustand, Ihre Körpersprache und Ihren Tonfall. Ein "heißes Gesicht", Schwitzen, eine laute Stimme, Zittern, Tränen und zusammengebissene Zähne sind körperliche Signale dafür, dass Sie sich emotional überflutet fühlen und weisen darauf hin, dass Sie getriggert wurden.

Finden Sie heraus, ob die von Ihnen wahrgenommene Bedrohung real ist

Sie werden feststellen, dass Sie auf bestimmte Arten von Beleidigungen überempfindlich reagieren und vielleicht einen Konflikt verursachen, wo gar keiner war. Um das herauszufinden, benennen Sie die Bedrohung, die Sie wahrgenommen haben, und fragen Sie, ob das die Absicht war. Beispiel: Als Sie an einem Tag,

Beginnen Sie, Ihre emotionalen Trigger tagebuchartig zu notieren

Es ist aus zwei Gründen entscheidend, dass Sie Ihre Hot Buttons identifizieren:

Mit diesem Wissen können Sie sich besser auf zukünftige auslösende Situationen vorbereiten und diese erkennen, bevor Sie Fehler wiederholen.

Sie können effektiver reagieren, wenn Sie ein Werkzeug entwickeln, die Ihnen helfen, diese Auslöser zu bewältigen - am Arbeitsplatz und darüber hinaus.

Wie können Sie damit beginnen? Eine meiner Lieblingsempfehlungen ist, ein Tagebuch über Ihre Auslöser zu führen.

Sie können jede beliebige Methode verwenden - ein normaler Stift und Papier reichen aus, oder Sie können Ihre Gedanken am Computer aufschreiben. Das Wichtigste ist, dass Sie festhalten:

Was ist genau passiert, das dazu geführt hat, dass Sie sich getriggert gefühlt haben? Wie haben Sie sich gefühlt, als es passierte? Was haben Sie gedacht?

Wenn Sie Ihre Gefühle auf einer Skala von -10 bis +10 einstufen müssten, wo würden sie liegen?

Wie haben Sie reagiert?

Welche Auswirkungen hatte Ihre Reaktion auf Sie und andere?



Wie man damit umgeht, wenn die eigenen "Hot Buttons" gedrückt werden

Atmen:

Ja, ich weiß, das tun wir sowieso alle, aber ich meine wirklich atmen. Halten Sie einfach inne und atmen Sie ein paar Mal tief durch, wie beim Yoga. Lange Atemzüge durch die Nase ein - anhalten - durch den Mund ausatmen.

Das ist ein erster Schritt, um sich selbst zu beruhigen...es funktioniert wirklich...

Ich weiß, es ist nicht immer möglich, mitten in einem Gespräch oder einem Konflikt anzuhalten, die Augen zu schließen und tief durchzuatmen. Wenn Sie erst warten müssen, bis die Interaktion beendet ist, ist das verständlich. Bevor Sie reagieren und über das Geschehene nachdenken, sollten Sie sich einen Moment Zeit nehmen, um zur Ruhe zu kommen. Und wenn Sie einen Spaziergang machen können, umso besser.

Entfernen Sie sich aus der Situation.

Wenn Sie das nicht können, nehmen Sie sich 5 Sekunden Zeit, um auf den Auslöser zu antworten und darüber nachzudenken.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

ONLINE QUIZ-Material

Sie wissen, dass Sie alles verstanden haben, wenn... Sie unten antworten!

Als Zusammenfassung, versuchen Sie, diese beiden Fragen zu beantworten, schreiben Sie Ihre Antworten auf und vergleichen Sie sie mit der nächsten Folie.

**Was ist ein Konflikt-Trigger?
Was sind häufige Konflikt-Trigger? Kenne
dich selbst und deine Trigger**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Resourcen



 <https://drkathyobear.com/navigating-triggers/identify-hot-buttons-navigate-workplace-conflict/>

 <https://tammylenski.com/managing-your-hot-buttons/>

 <https://work.chron.com/deal-disrespectful-screaming-coworker-25740.html>

 CAIRO: <https://www.metro-magazine.com/10003020/tools-for-defusing-conflict-with-public-transportation-passengers>

 Conflict Resolution Train the Trainer_CA_Virsabi

 Effective Practices in Bus Transit Safety_ Emergency Response_SM_Virsabi (Teamwork)

 IO1_CustomerService_CA_ReusMobilitat (Teamwork)

 Competition_CA_GER (Teamwork)

 - Escalation and de-escalation -
<https://itmconflictmgmt.com/making-sense-of-conflict/escalation-de-escalation/>