

Definition Konflikt

Sozialer Konflikt
(Konflikt lat. Zusammenprallen):

Spannungssituation zwischen mindestens zwei voneinander abhängigen Parteien
mit scheinbar gegensätzlichen Interessen,
die sich der Gegnerschaft bewusst sind.

Fast jeder Arbeitnehmer ist einmal in der Woche in eine konflikthafte Auseinandersetzung verwickelt

ID 007806

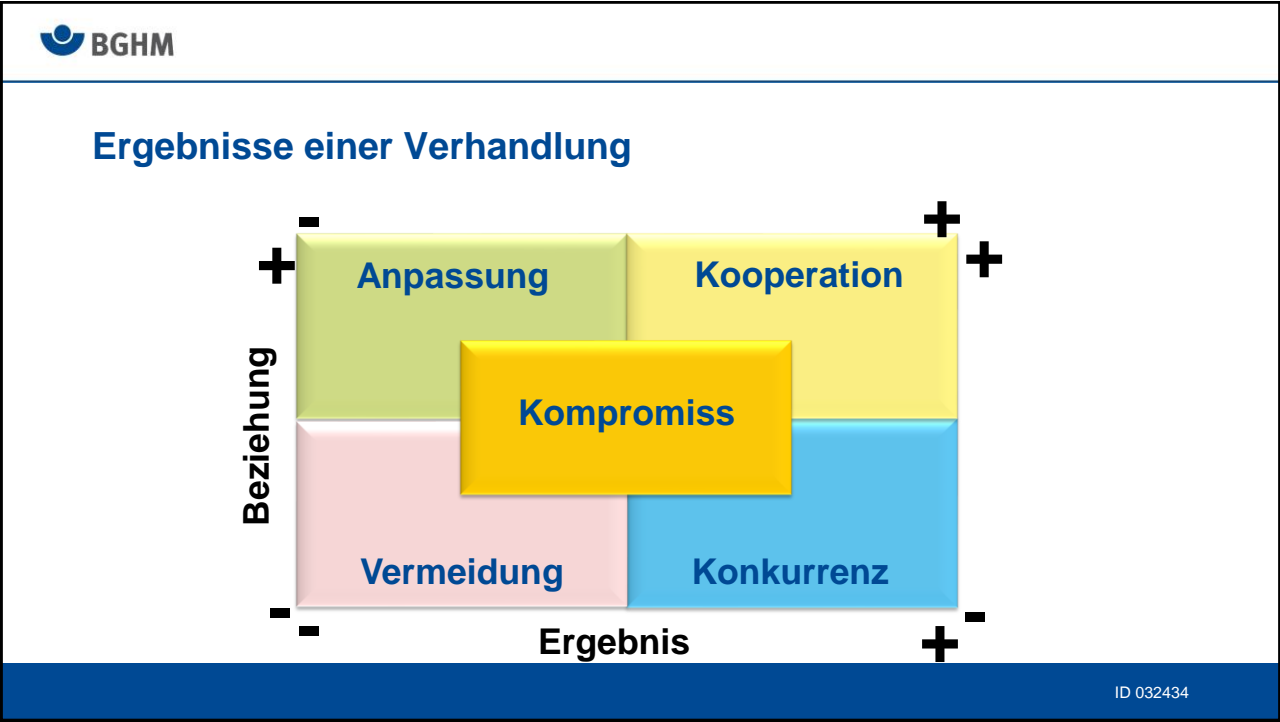
3

Konfliktverlauf nach Glasl

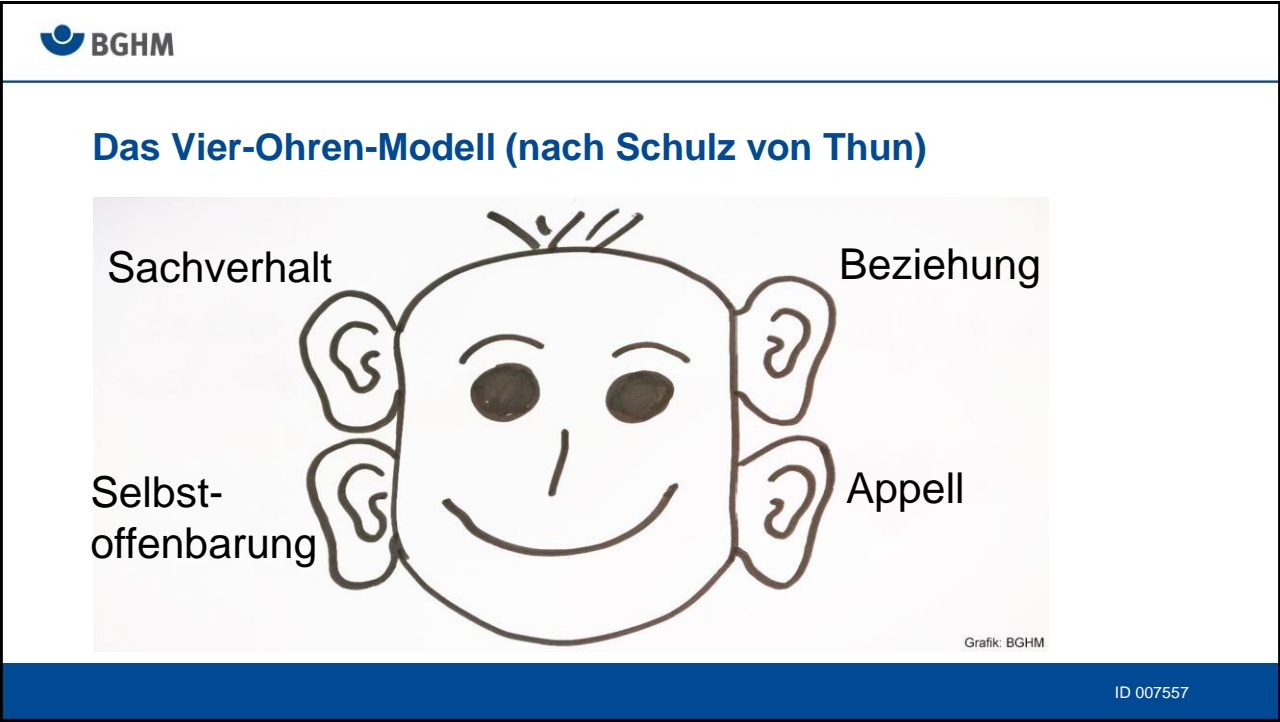


ID 007812

4



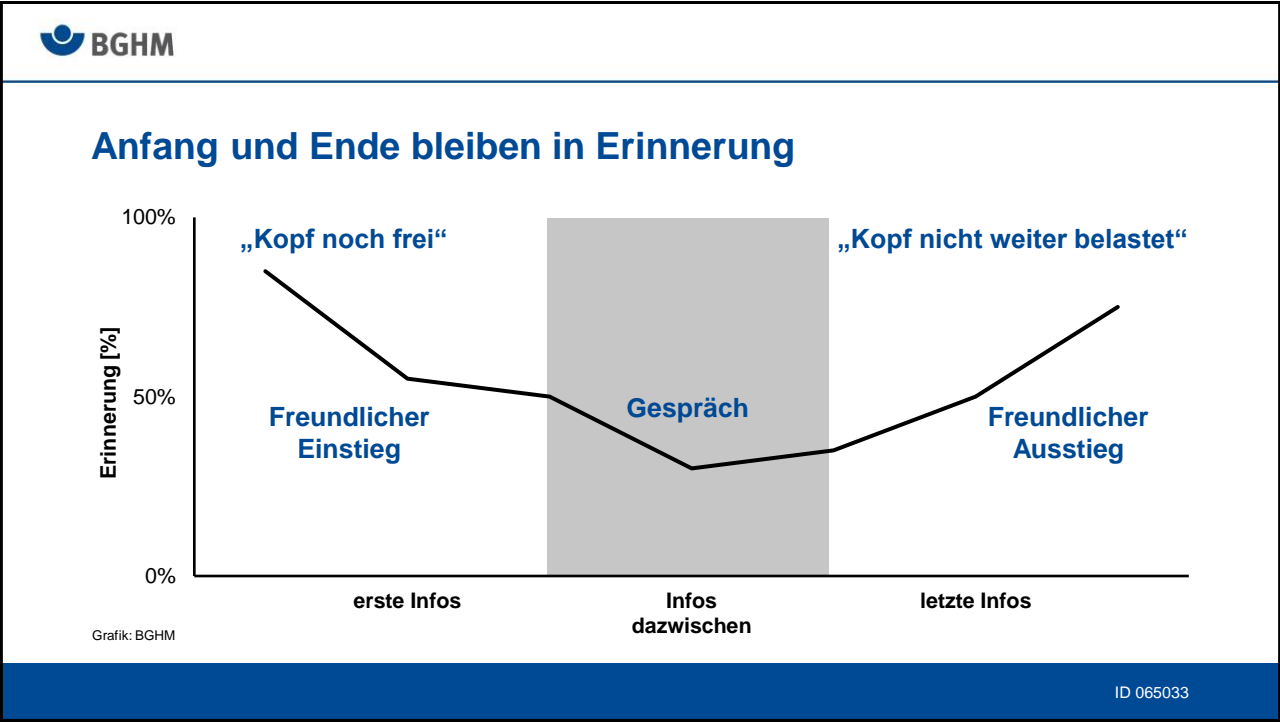
5



10



12



16

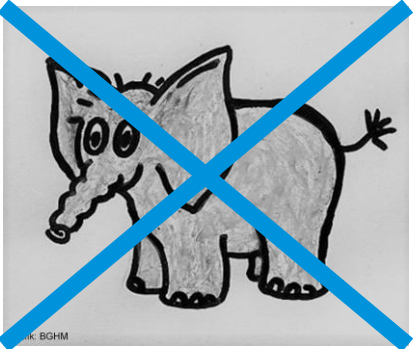
ICH-Botschaften



ID 042452

Positiv formulieren

Denken Sie jetzt bitte **NICHT** an einen Elefanten!



Denken Sie jetzt bitte an eine Giraffe!



ID 065037

Formel der guten FEE



F akt
E motion, weil...
E rwartung

ID 042453

27

Fallstrick „Ja..., ABER“

Ich finde es prima, dass Sie die Laufwege gekennzeichnet haben, damit alle den Abstand von 1,50 Meter einhalten können...

... ABER es fehlt noch das Desinfektionsmittel.

... stattdessen: „WENN...“

... WENN Sie jetzt auch noch Desinfektionsmittel bereitstellen, haben Sie alle Anforderungen erfüllt.



ID 065040

32



Aktives Zuhören und Nachfragen



ID 034554