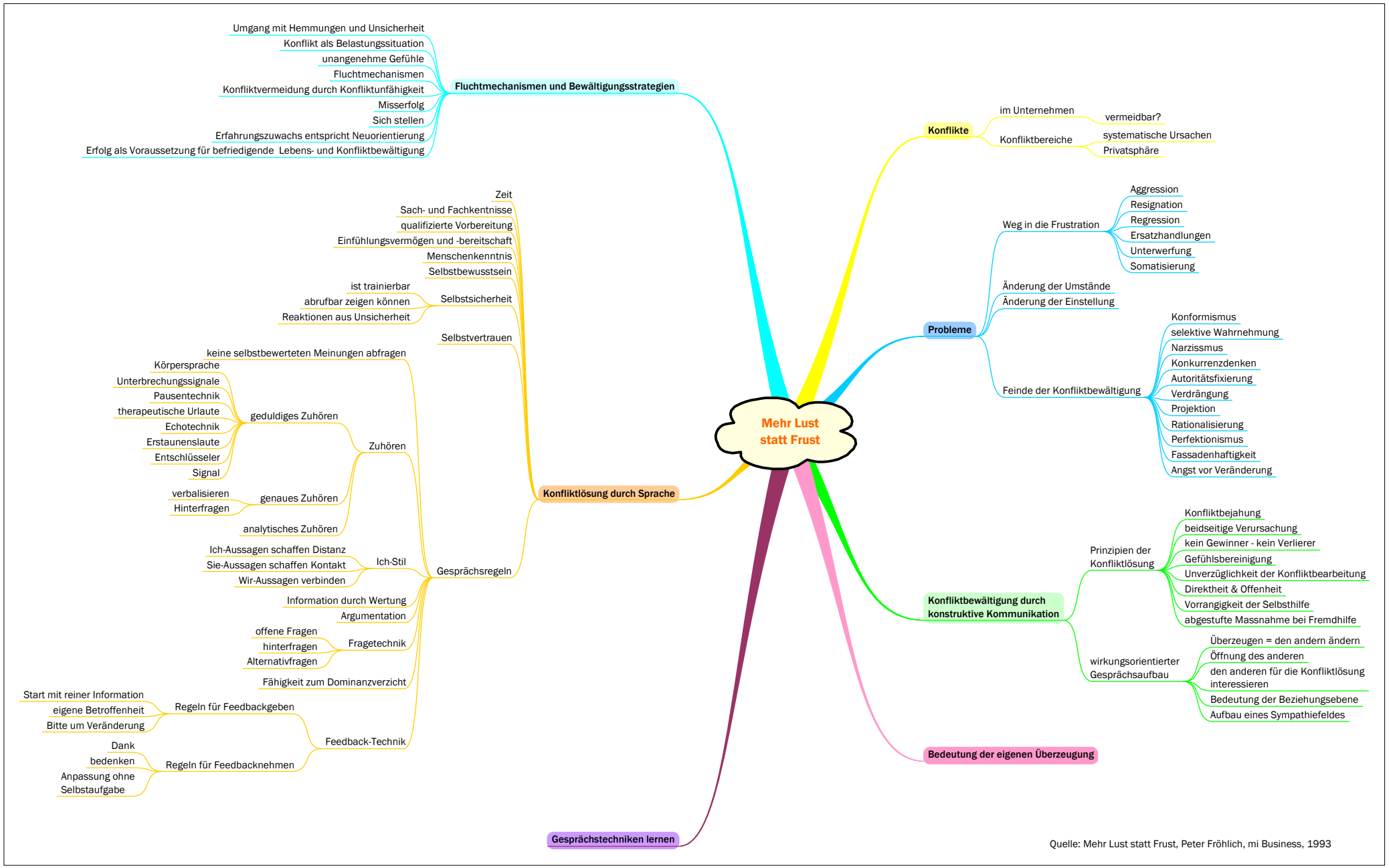
Mehr Lust statt Frust
Fluchtmechanismen und Bewältigungsstrategien
Umgang mit Hemmungen und Unsicherheit
Konflikt als Belastungssituation
unangenehme Gefühle
Fluchtmechanismen
Konfliktvermeidung durch Konfliktunfähigkeit
Misserfolg
Sich stellen
Erfahrungszuwachs entspricht Neuorientierung
Erfolg als Voraussetzung für befriedigende Lebens- und Konfliktbewältigung
Konfliktlösung durch Sprache
Zeit
Sach- und Fachkentnisse
qualifizierte Vorbereitung
Einfühlungsvermögen und -bereitschaft
Menschenkenntnis
Selbstbewusstsein
Selbstsicherheit
ist trainierbar
abrufbar zeigen können
Reaktionen aus Unsicherheit
Selbstvertrauen
Gesprächsregeln
keine selbstbewerteten Meinungen abfragen
Zuhören
geduldiges Zuhören
Körpersprache
Unterbrechungssignale
Pausentechnik
therapeutische Urlaute
Echotechnik
Erstaunenslaute
Entschlüsseler
Signal
genaues Zuhören
verbalisieren
Hinterfragen
analytisches Zuhören
Ich-Stil
Ich-Aussagen schaffen Distanz
Sie-Aussagen schaffen Kontakt
Wir-Aussagen verbinden
Information durch Wertung
Argumentation
Fragetechnik
offene Fragen
hinterfragen
Alternativfragen
Fähigkeit zum Dominanzverzicht
Feedback-Technik
Regeln für Feedbackgeben
Start mit reiner Information
eigene Betroffenheit
Bitte um Veränderung
Regeln für Feedbacknehmen
Dank
bedenken
Anpassung ohne Selbstaufgabe
Gesprächstechniken lernen
Konflikte
im Unternehmen
vermeidbar?
Konfliktbereiche
systematische Ursachen
Privatsphäre
Probleme
Weg in die Frustration
Aggression
Resignation
Regression
Ersatzhandlungen
Unterwerfung
Somatisierung
Änderung der Umstände
Änderung der Einstellung
Feinde der Konfliktbewältigung
Konformismus
selektive Wahrnehmung
Narzissmus
Konkurrenzdenken
Autoritätsfixierung
Verdrängung
Projektion
Rationalisierung
Perfektionismus
Fassadenhaftigkeit
Angst vor Veränderung
Konfliktbewältigung durch konstruktive Kommunikation
Prinzipien der Konfliktlösung
Konfliktbejahung
beidseitige Verursachung
kein Gewinner - kein Verlierer
Gefühlsbereinigung
Unverzüglichkeit der Konfliktbearbeitung
Direktheit & Offenheit
Vorrangigkeit der Selbsthilfe
abgestufte Massnahme bei Fremdhilfe
wirkungsorientierter Gesprächsaufbau
Überzeugen = den andern ändern
Öffnung des anderen
den anderen für die Konfliktlösung interessieren
Bedeutung der Beziehungsebene
Aufbau eines Sympathiefeldes
Bedeutung der eigenen Überzeugung
Quelle: Mehr Lust statt Frust, Peter Fröhlich, mi Business, 1993