Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

HOCHSCHULE
LUZERN

Wirtschaft

Cool down – Konfliktmanagement in der Krise

Hilfreiche Notfallmassnahmen in hitzigen Situationen mit Mitarbeitenden, Kunden, Lieferanten und Behörden

Institut für Betriebs- und Regionalökonomie IBR

Kathrin Jehle
Wissenschaftliche Mitarbeiterin

T direkt +41 41 228 99 66
kathrin.jehle@hslu.ch

Madeleine Grauer
Dozentin, Projektleiterin

+41 41 228 42 69
madeleine.grauer@hslu.ch

Luzern 04.05.20

FH Zentralschweiz

Übersicht

→ Begrüssung - Einführung

→ **Neuro-psycho-soziale Dynamik**

→ **Notfallmassnahmen**

- → **ICH** Wenn ich in unguten Emotionen stecke
- → **DU** Wenn mein Gegenüber in unguten Emotionen steckt
- → **WIR** Wenn beide in unguten Emotionen stecken

→ **Kommunikation in schwierigen Situationen**

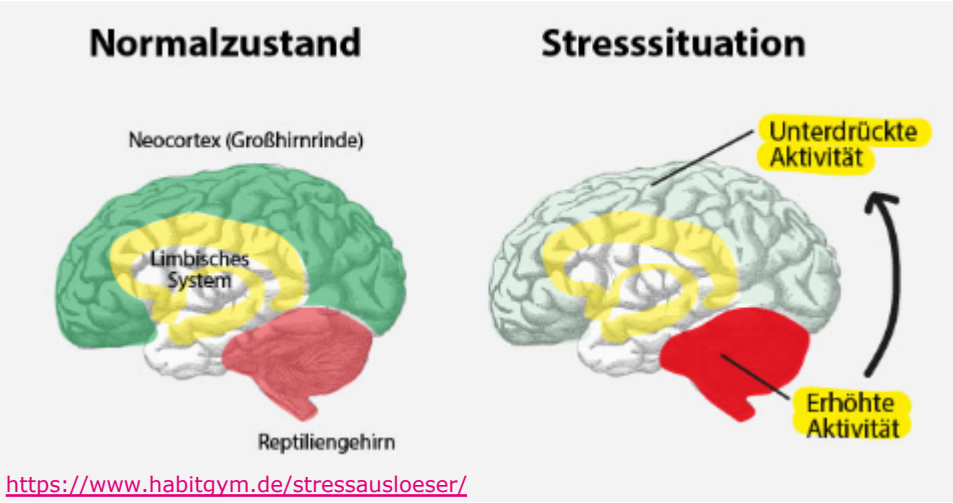
- → **Kommunikation**: einander verstehen und Ziele formulieren
- → **Zielerreichung** durch «gelungene» Kommunikation
- → zielführender **Umgang mit Reklamationen**

Beispiel: Die Mietsache

Annemarie P.
Besitzerin

Marcel U.
Mieter

Neuro-psycho-soziale Dynamik



https://www.habitgym.de/stressausloeser/

→ Die Beziehung kippt

Konflikt → **Bedrohung**

Verzerrung im
- Wahrnehmen
- Denken
- Fühlen
- Handeln

Notfallmassnahmen
– wenn ICH in unguten Emotionen stecke

Stop

Atmen

Lächeln

Innehalten

Notfallmassnahmen – wenn ICH in unguten Emotionen stecke

4-Schritt

① Beobachtung: Was ist passiert? Wer hat was gemacht / nicht gemacht?

② Emotionen: Welche Emotionen löst die Situation aus?

③ Interessen, Bedürfnisse: Welche Interessen und Bedürfnisse stehen hinter den Emotionen?

④ Wünsche, Bitten, Lösungsmöglichkeiten? Was brauche ich? Welche Möglichkeiten habe ich selbst? Welche Bitte kann ich anderen mitteilen?

Notfallmassnahmen – wenn das DU in unguten Emotionen steckt

Achtung: keine Floskeln!

- Verstehe ich richtig, dass…?
- Du möchtest also … weil …?
- Dir ist wichtig, dass …

- Weshalb ist Dir das wichtig?
- Welchen Nutzen hast Du von …?
- Was wäre anders für Dich, wenn …?
- Woran erkennst Du, dass…?

- Was wünschst Du Dir?
- Was brauchst Du jetzt?
- Was kannst Du als Nächstes tun?

Notfallmassnahmen – wenn WIR in unguten Emotionen stecken

→ Pause machen, Abstand gewinnen, sich selbst beruhigen

→ Analyse: Benötigen wir Hilfe oder schaffen wir es alleine?

Verstehen ≠ einverstanden sein

Notfallmassnahmen
– wenn WIR in unguten Emotionen stecken

Reaktion
→ Wahrnehmen
→ Fühlen
→ Denken
→ Handeln

Hinter jedem blöden Verhalten steht ein guter Grund!

Kommunizieren …

Kommunizieren …

Zwei Gehirnhälften

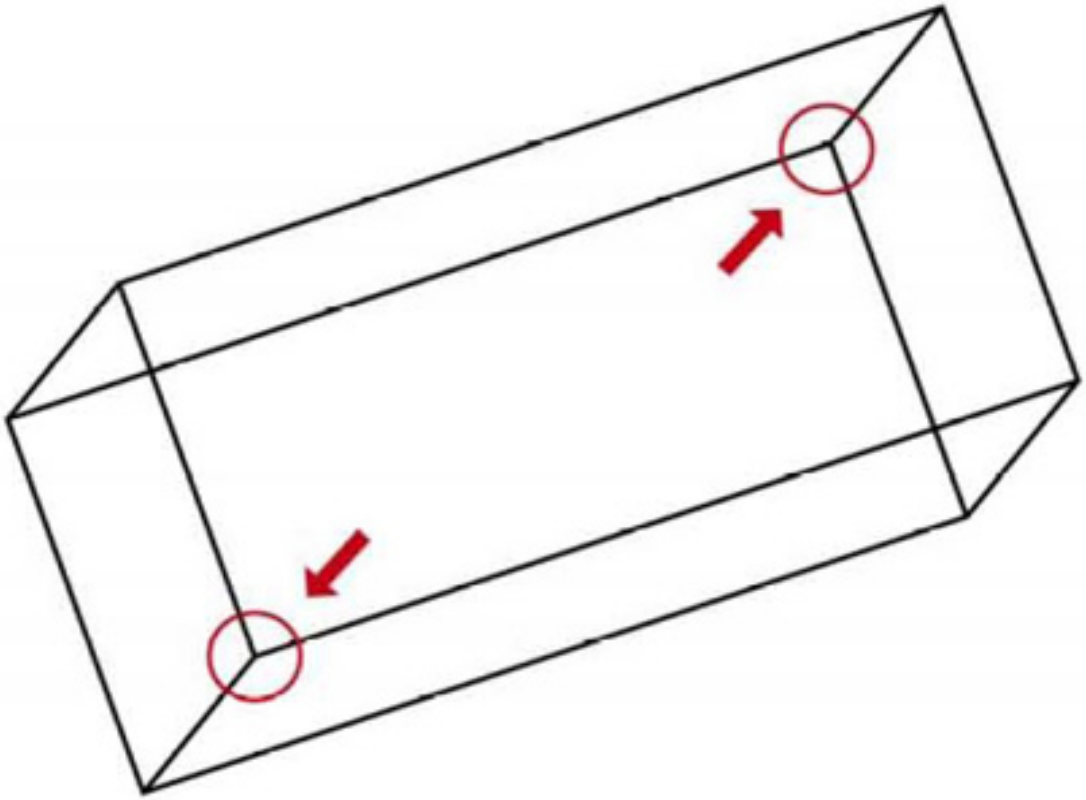
Im Westen denken mehr als 90% der Menschen überwiegend mit der linken Gehirnhälfte.

Die grossen **Nachteile**
der **linken Gehirnhälfte**
Sie ist überfordert bis
an die Grenzen der Kapazität

Sie denkt daher
relativ langsam

Die grossen **Vorteile**
der **rechten Gehirnhälfte**
sie ist unterfordert und hat
noch viele Kapazitäten frei

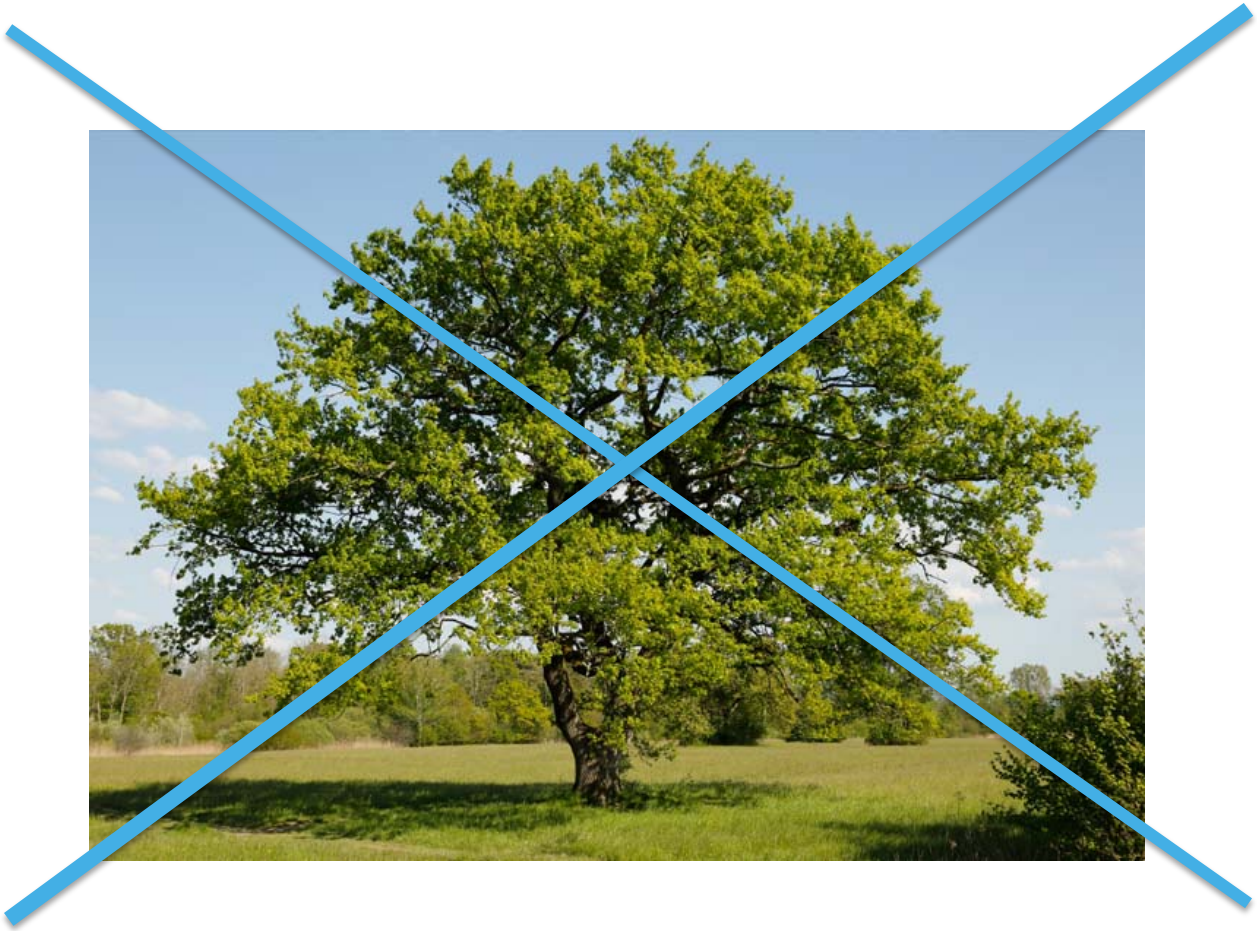
Sie denkt daher schnell,
spontaner



Was haben die beiden Gehirnhälften mit Kommunikation zu tun?

Um zu kommunizieren und für uns selber Entscheidungen zu treffen, sollten wir unser **ganzes Potential** nutzen:

Rationales/strukturiertes Denken + Gefühlen/Empathie



Onlinequelle: https://www.baumpflegeportal.de/aktuell/starke-baumtypen-baum-seidengewand/

… einander verstehen / Ziele formulieren

Betrachten Sie Ihre Erwartungen zum Einstieg:

Negative Formulierungen wie:

- Ich möchte mich nicht mehr so schnell stressen lassen

- Ich möchte meine Zeit nicht mit unnötigen Diskussionen verschwenden

- Oder auch: Ich möchte nicht, dass du mich ständig unterbrichst!

lassen negative Bilder entwickeln und ***sind nicht kommunikations-förderlich und nicht förderlich, Ziele zu erreichen***

… einander verstehen / Ziele formulieren

Dieselbe Wirkung haben ***«Steigerungsformen»:***

- Ich will ab morgen …. besser machen

- Er/sie soll künftig … schneller…

Steigerungsformen beinhalten die Aussage, dass aktuell etwas nicht gut (nicht gut genug) ist.

Sie sind ebenfalls ***nicht kommunikations-förderlich und nicht förderlich, Ziele zu erreichen.***

… gelingend kommunizieren

Konkret und vorstellbar:

«Ich möchte mich nicht mehr so schnell stressen lassen…»

Bei einer anstehenden komplexen Angelegenheit (Gespräch, Auftrag, etc.) möchte ich mir vorgängig 20 Minuten Zeit nehmen, um mir einen Überblick zu verschaffen: Informationen habe ich parat, Unklarheiten habe ich notiert, nächste Schritte bis … sind geklärt.

Ich kann mich zu meinen Bedenken äussern und kann meine Kapazität (Umfang, Zeitrahmen) formulieren.

… gelingend kommunizieren

Konkret und vorstellbar:

«Er/sie soll künftig … schneller… «

Einer Person teile ich unmissverständlich mit, dass aufgrund von Vorgaben nötig ist, dass er/sie Ihre Aufgabe bis zu einem vereinbarten Zeitpunkt (Montag in einer Woche, 14 Uhr) erledigt hat.

Die Person hat mit ihr Einverständnis gegeben oder mich darauf aufmerksam gemacht, dass dies aufgrund von … nicht möglich ist. Die Prioritäten wurden neu festgelegt.

Sollte sich etwas am vereinbarten Ablauf ändern, werde ich informiert.

… nachhaltig Ziele erreichen

Wertschätzung/Anerkennen der Situation des Gegenübers

Ich habe gehört, dass Ihr Berufsfeld von der aktuellen Situation besonders hart betroffen ist…

Konkrete und vorstellbare Zielformulierung*

Die Ausgangslage ist für unsere Branche die Folgende…
Aus diesem Grund…
… muss ich Ihre Forderung folgendermassen anpassen…
… lassen unsere finanziellen Möglichkeiten aktuell … zu…

Beziehungsebene aufrecht erhalten

Ich kann Ihre Reaktion verstehen…
Das macht mich nachdenklich…
Unter dieser Voraussetzung kann ich Ihnen anbieten…

* Negative Formulierungen und Steigerungsformen vermeiden…

Zielführender Umgang mit Reklamationen

Wertschätzung/Anerkennen der Situation des Gegenübers

Sie sind ausser sich, weil Sie unsere Lieferung verspätet erhalten haben und der Umfang nicht der Abmachung entsprach… Ich kann nachvollziehen, dass Sie sich jetzt grosse Sorgen machen, dass Sie weitere Aufträge der Abnehmerfirmen erhalten. Ich habe Sie da in eine unangenehme Lage gebracht…

Vertrauen aufbauen

Basis für gemeinsame Lösungssuche

Kompromissbereitschaft

Imageverlust verhindern - vermindern

Erkenntnisse

Erwartungen und Ziele (gegenüber anderen oder sich selber)…

… positiv, konkret und vorstellbar kommunizieren

Zielführende Kommunikation in schwierigen Situationen

Wertschätzend

Konkret und vorstellbar
Beziehungsebene erhaltend

Vertrauen aufbauend
Kompromissbereitschaft