



Janine Nonny Schmidt

das zu nichts. Oder zumindest nicht zur Lösung des Konfliktes. Der Ärger geht weiter, wir kriegen dauerhafte schlechte Laune, manchmal werden wir sogar krank. Wir können den anderen gar nicht mehr ertragen, bis es irgendwann aus uns rausplatzt und eskaliert.

„Ändern kann man immer nur sich selbst, sich selbst aber immer.“

Elisabeth Lukas

Warum haben wir so eine Scheu vor Konflikten? In meinen Seminaren höre ich immer wieder: „Ich möchte lernen, Konflikte zu vermeiden!“ Dabei werden die Chancen, die in Konflikten liegen oft unterschätzt: Konflikte geben die Möglichkeit, sich besser ken-

# KONFLIKTE KONSTRUKTIV LÖSEN

**S**cheint es nur so oder nehmen Konflikte überall zu? Die gesellschaftlichen und weltweiten Konflikte sehen wir jeden Tag in den Nachrichten, aber auch in der persönlichen Umgebung: Missverständnisse, Streit, Unversöhnlichkeiten... Ob im beruflichen Umfeld, in der Familie, der Nachbarschaft oder bei Freunden, Konflikte gehören ganz offensichtlich zum Miteinanderleben dazu.

Da stellt sich die Frage, wie wir mit unseren Konflikten umgehen sollten. Vermeiden? Totschweigen? Flüchten? Oder Angreifen?

Viele Menschen scheuen sich vor Streit und Unstimmigkeiten. Sie sagen lieber nichts, ärgern sich im Stillen und fressen ihre Wut und ihre Verzweiflung in sich hinein. Bloß nicht streiten, lieber Gras drüber wachsen lassen, und die

scheinbare Harmonie wahren... In den meisten Fällen, und wir kennen das wahrscheinlich alle, führt

## Janine Nonny Schmidt

ist Coach und Beraterin. Sie unterstützt Menschen im Einzelcoaching, berät Organisationen und Teams und gibt Seminare und Workshops zu unterschiedlichen Themen wie Konfliktmanagement, Selbstmanagement und Motivation, Kommunikation und Teamfähigkeit.

Hofgut Hammermühle  
Bernhard-May-Str. 58k  
65203 Wiesbaden  
Tel. 0611 – 240 500 26

[kontakt@jn-schmidt.de](mailto:kontakt@jn-schmidt.de)  
[www.jn-schmidt.de](http://www.jn-schmidt.de)

nenzulernen, andere Meinungen und Sichtweisen zu erfahren, Fortschritte zu erzielen, mit anderen Menschen wirklich ins Gespräch zu kommen und Klarheit zu schaffen. Sie sind aber auch ein Weg, um mich persönlich weiter zu entwickeln, mich abzugrenzen und Position zu beziehen.

Um diese Chancen in Konflikten zu sehen und zu verwirklichen, braucht es einen konstruktiven Umgang mit schwierigen Situationen. Konfliktkompetenz kann man lernen. Dazu gehört die Bereitschaft, sich selbst in Konfliktsituationen zu reflektieren, eigene Verhaltensweisen zu überdenken und neue Perspektiven zu entwickeln.

Konflikte zu lösen erfordert eine bewusste Analyse der Situation, die Klarheit, was die Situation für mich bedeutet und eine konstruktive Herangehensweise.



Hofgut Hammermühle

Oft hilft die Frage „Was will ich erreichen?“ schon, um bestimmte Reaktionen zu überdenken: Will ich mit dem Kollegen oder Chef weiterhin zusammenarbeiten? Will ich das Projekt mit dem Kunden gemeinsam voranbringen? Dann verbieten sich Verhaltensweisen, die den anderen angreifen oder in die Enge treiben. Ziel muss es sein, eine konstruktive Haltung einzunehmen und auch die Perspektive meines Gegenübers zu verstehen.

Ein erster, einfacher Schritt an schwierige Situationen anderes heranzugehen, ist die SAG ES-Formel.

### Konflikte lösen – SAG ES

#### Sichtweise ansprechen

- „Mir ist aufgefallen, das...“

#### Auswirkung beschreiben

- „Für mich heißt das...“

#### Gefühle benennen

- „Ich fühle mich...“

#### Erfragen, wie der Andere die Situation sieht

- „Wie sehen Sie das?“

#### Schlussfolgerungen ziehen

- „Wie könnte eine Lösung aussehen?“, Ich wünsche mir...“

Das wichtigste hierbei ist die Erkenntnis, dass ich bei meinen Lösungsversuchen die Situation aus meiner Sicht schildere – und nicht als Tatsache hinstelle. Meist vergessen wir, dass wir die gleiche Sachlage auch aus einem anderen Blickwinkel sehen können. Gesagtes und Getanes können auch aus ganz anderen Gründen als den von uns gedachten erfolgt sein. Streit entsteht immer dann, wenn ich nur noch meine Wahrheit sehe.

SAG ES! Diese Formel hilft, nachzudenken, Klarheit in der Situation zu schaffen und die eigene Sichtweise und die eigenen Gefühle darzustellen ohne mein Gegenüber anzugreifen. Sie hilft, mich in den anderen hineinzuversetzen und seine Lage zu begreifen. Und sie hilft, eine gemeinsame Lösung zu finden.

Konflikte begleiten unser Leben, im beruflichen wie im privaten. Lernen wir, konstruktiv und wertschätzend mit diesen Situationen umzugehen, um das miteinander leben (und arbeiten) zu gestalten. Manchmal braucht es dafür den Blick von außen, neue Herangehensweisen und fast immer eine Menge Mut!

Janine Nonny Schmidt

### Workshops zum Thema Konfliktkompetenz:

#### Konflikte konstruktiv lösen

##### Inhalte:

- Wie entstehen Konflikte?
- Welche Konfliktarten gibt es?
- Welche Konflikte sind typisch im Beruf?
- Wie kommt es zur Eskalation von Konflikten?
- Wie ist mein Umgang mit Konflikten? Welche Lösungsstrategien gibt es?

##### Termine:

Samstag, 11.04.2015

Samstag, 04.07.2015

Samstag, 12.09.2015

Tages-Workshop jeweils von 09:00 bis 17:00 Uhr.

##### Teilnahmegebühr:

169,00 Euro zzgl. MwSt. inkl. Teilnehmerunterlagen und Verpflegung.

Anmeldung und weitere Informationen auf [www.jn-schmidt.de](http://www.jn-schmidt.de) und per Mail: [kontakt@jn-schmidt.de](mailto:kontakt@jn-schmidt.de)