

WANDEL: CHECKLISTE – ERFOLGREICH VERÄNDERN

Konfliktbehandlung mit Hilfe der **Transaktionskostenanalyse**: Am besten antizipativ, aber auch als Feuerlöscher während des Konflikts.

- keinen Gefühlsausbruch riskieren (schadet einem selbst am meisten)
- keine Schuldzuweisungen (dito)
- sich erst einmal ganz zurücknehmen und beobachten
- Beobachten: Was meint er/sie auf der Beziehungsebene? (z.B. verletzter Stolz, fühlt sich übergangen, unsicher)
- Zurücknehmen: Sich quasi von außen selbst beobachten
- Herausfinden: Was ist mein sachlicher Standpunkt?
- Erforschen: Was passiert auf meiner Gefühlsebene? (z.B. persönliche Aversion, „dem zeig ich es“, Revanche)
- Störungen aus dem Umfeld erkennen (Kollegen, Betriebsklima, Tratsch)
- Inhaltliches Anliegen des Partners erkennen (im Gegensatz zu seiner Gefühlsebene)
- Gerade in kritischen Situationen die Gefühlsebene des Partners nicht aus den Augen lassen
- Ich-Zustand des Partners identifizieren (Eltern-, Kind-, Erwachsenen-Ich)
- Wenn es brenzlig wird: nicht schauspielern (schadet einem selbst am meisten), sondern eigenen inneren Zustand sorgsam im Auge behalten und sich immer wieder „zurückholen“
- Ich-Zustand mit Ich-Botschaften kommunizieren
- Gespräch inhaltlich fortführen
- Gleichzeitig Ausgleich auf Gefühlsebene suchen
- Lösung suchen, bei der beide gewinnen, dann gewinnt man selbst am meisten
- Einseitigen Kompromiss vermeiden (Konflikt wird dadurch nur verschoben)

Sich selbst verändern, ohne stecken zu bleiben mit Hilfe des **NLP**; Beispiel: Führungskraft möchte ewige Konflikte mit schwierigen Mitarbeitern konstruktiv gestalten.

- Ziel formulieren, z.B. „konstruktives Klima schaffen, entspannt in Gesprächen“
- Herausfinden: Was unterscheidet die konstruktive von der destruktiven Situation (z.B. klares Gefühl für Ertrag konstruktiver Einigung)
- Destruktiven Konflikt im Geiste durchspielen und Kosten auflisten: Ärger, Energie, Unbeliebtheit, schlechtes Klima, Arbeit bleibt liegen, Magendruck bleibt
- Konstruktiven Konflikt durchspielen und Ertrag sehen: kein Ärger, Energie erhalten, Klima gut, Arbeit erledigt, gutes Gefühl
- Wenn Kosten gefühlsmäßig marginal: destruktiven Konflikt konsequent ertragen
- Wenn Ertrag attraktiver als Kosten: Verhaltensänderung einleiten
- Das Erfolgselement der konstruktiven Situation übertragen (z.B. klare Sicht für Ertrag des Konflikts)
- Konflikt geistig mit neuem Verhalten durchspielen, und zwar so lange, bis Repertoire geistig sicher abläuft
- Frühwarnsymptome beachten, z.B. bei Magendruck sofort ein neues Repertoire starten
- Im Konflikt gefühlsmäßig an Referenzsituation festhalten
- Eigenes Verhalten im Konflikt beobachten
- Beobachten: was funktioniert?
- Beobachten: was funktioniert nicht?
- Beobachten und genießen: die Erträge, die sich einstellen
- Nächste Minus-Situation in Angriff nehmen