



# **JUNGES FORUM TRAINING FÜR NACHWUCHSKRÄFTE**

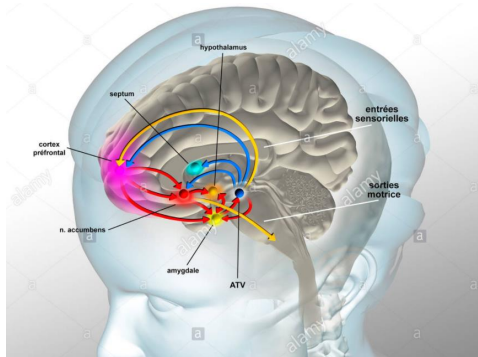
**37. BWK BUNDESKONGRESS AM 23.09.2022**



# Organisatorisches



# INHALTE



- Kommunikation und Verhandlungskompetenz als Basis für jedes Miteinander!
- Wie tickt der Mensch – Was hat die Neurobiologie mit Wasserstraßen zu tun?
- Wie gehe ich mit Konflikten um?
- Umgang mit „Grantlern“!

# PAUSEN



## Kaffeepause

10.20 Uhr bis 10.35 Uhr



## Mittagspause

12.07 Uhr bis 13.00 Uhr

## Kaffeepause

14.30 Uhr bis 14.40 Uhr



## Abschluss

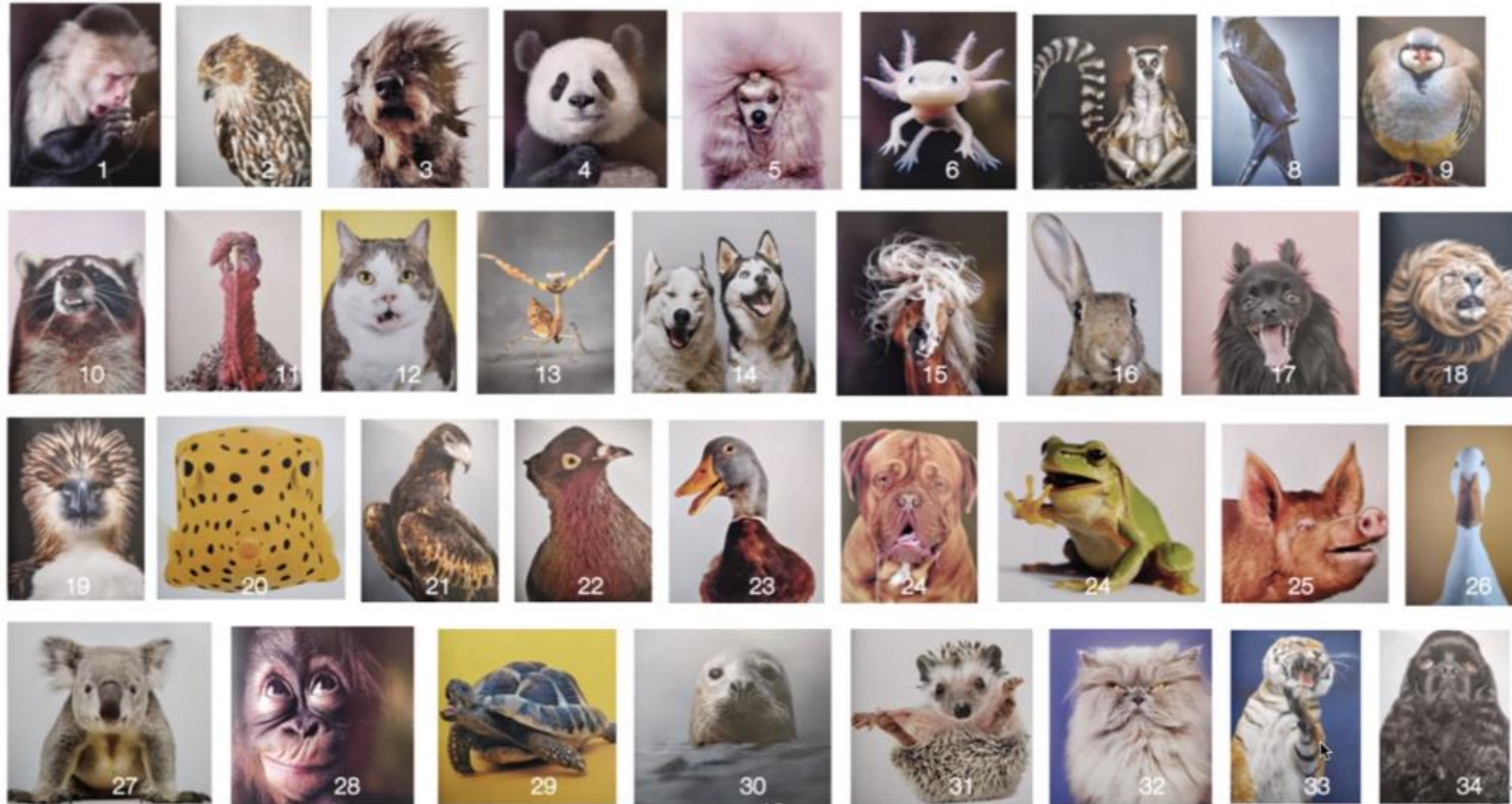
16.00 Uhr



**Fotos erlaubt?**



# CHECK-IN: WELCHES TIER BIN ICH HEUTE UND WARUM?



# ERWARTUNGEN

- ✧ Durchsetzungsvermögen
- ✧ Authentisch
- ✧ Sicheres Auftreten
- ✧ Selbst - Bewusst !
- ✧ Außendarstellung - Wie wirkt ich
- ✧ Wahrgenommen werden
- ✧ Respektvolle Kommunikation







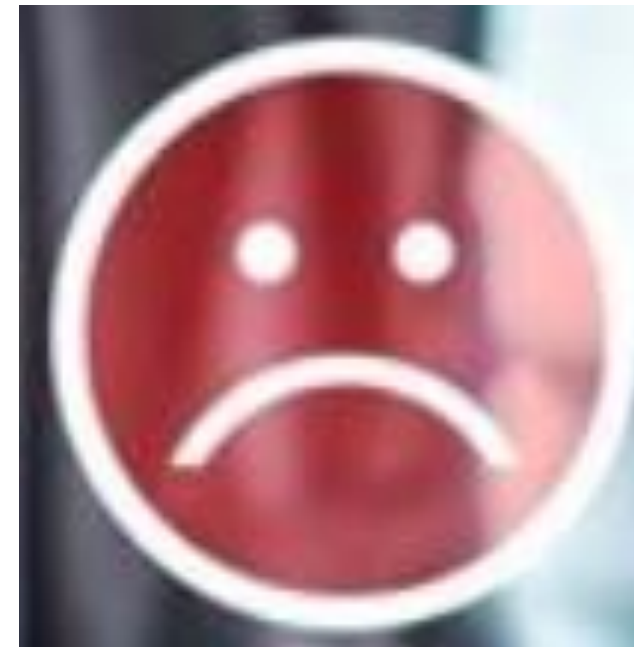
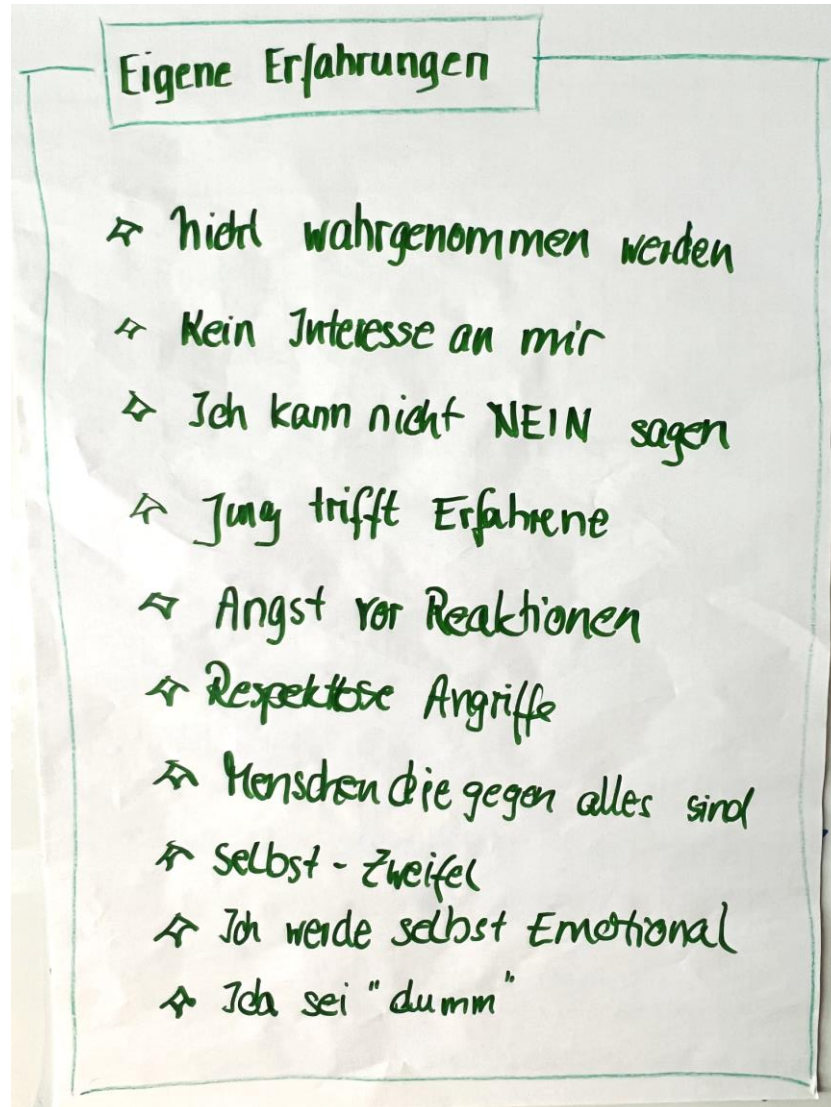


## Kommunikation und Verhandlungskompetenz

## EIGENE ERFAHRUNGEN



# EIGENE ERFAHRUNGEN





## WIE GUT KOMMUNIZIERE ICH?

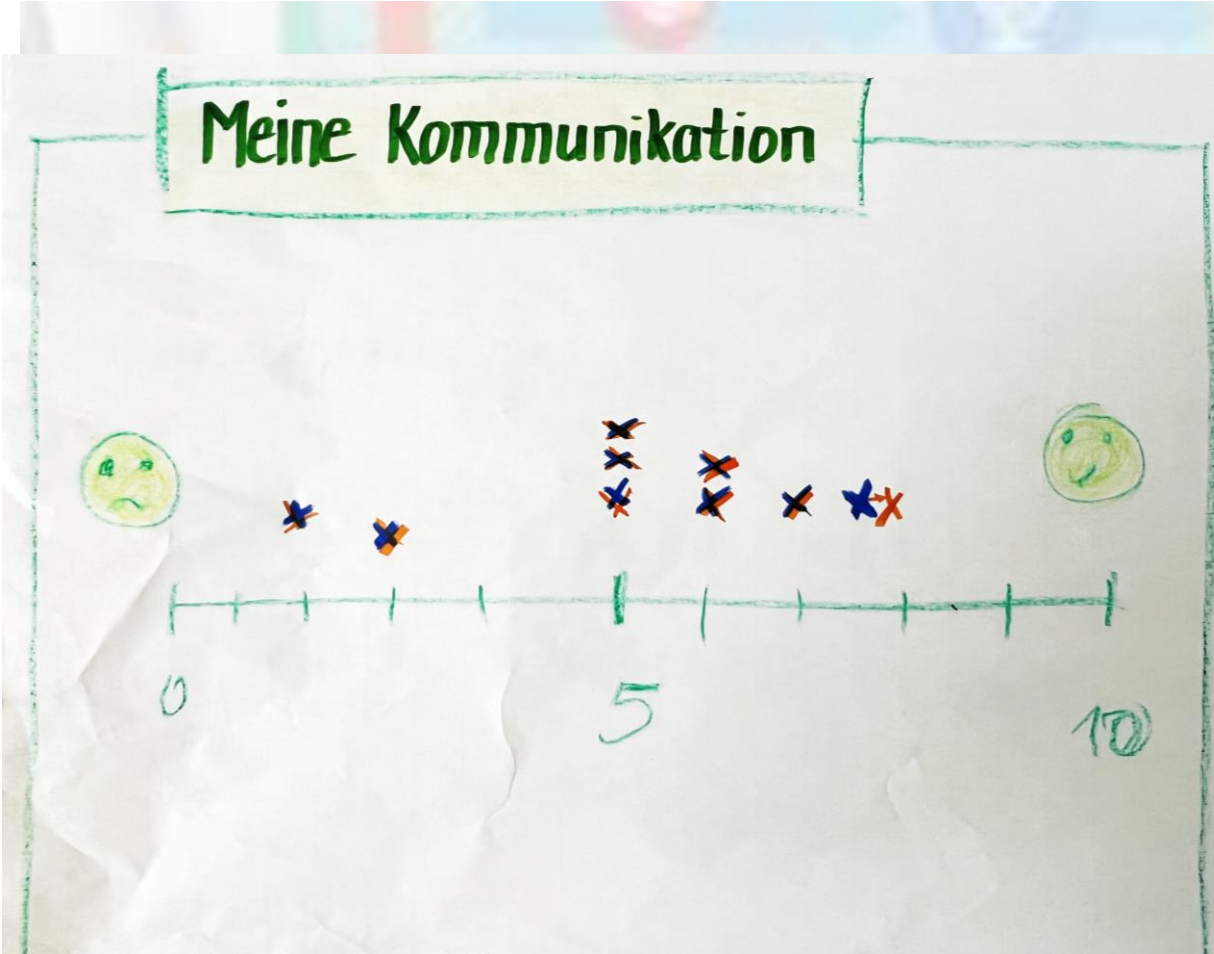


Selbsteinschätzung zu Qualität der eigenen Kommunikaton von 1 – 10

Eintrag auf der Achse

Regel:  
Einer gibt vor wie gefaltet wird. Der andere macht es nach.

## WIE GUT KOMMUNIZIERE ICH?



### ERGEBNIS

**SIND ANPASSUNGEN AUF DER SKALA ERFORDERLICH!**

**Was nehme ich mit!**



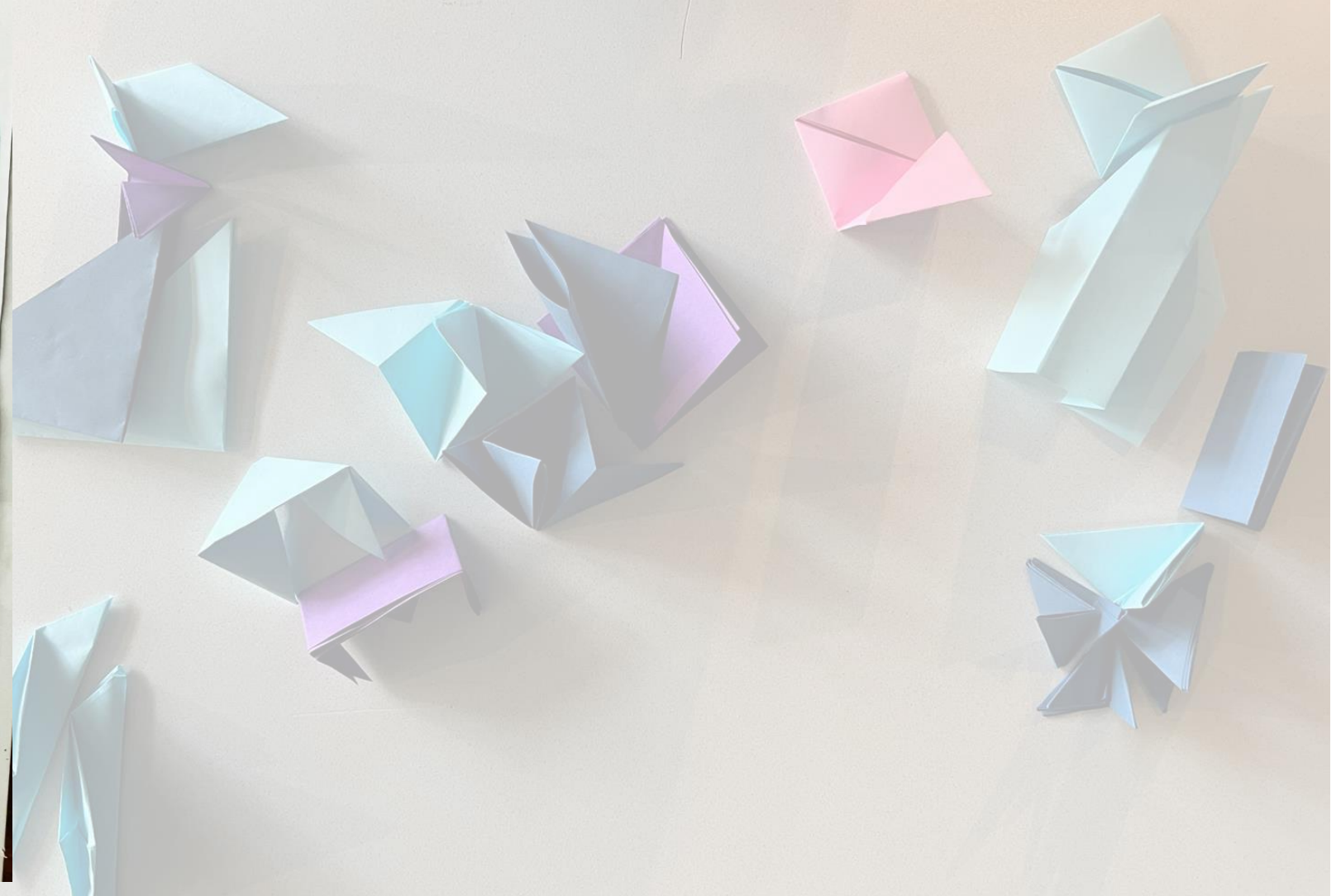




## Origami falten

### Was ich mitnehme:

- ↳ Ruhe bewahren
- ↳ Bei Unklarheit Nachfragen!
- ↳ Auf die Art der Kommunikation des Anderen eingehen + reagieren
- ↳ Stress des Anderen nicht auf sich projizieren
- ↳ Nicht rechtfertigen
- ↳ Nicht die Schuld klären → sondern Weg
- ↳ An Teamleiter rückmelden wie der Stand ist
- ↳ Auf Teammitglied eingehen
- ↳ Bei Bedarf Pause machen



# WAS KANN ICH TUN!!!

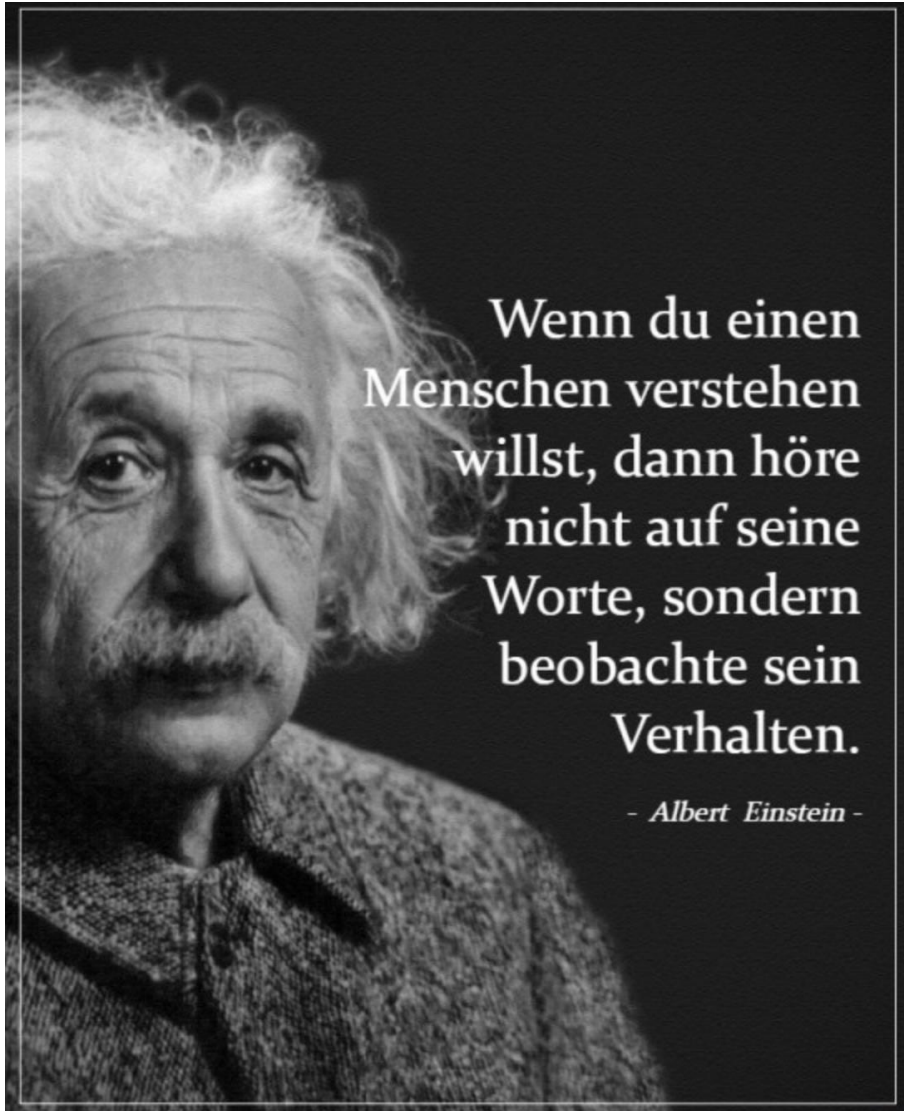


**Aktives Zuhören**

**Ziel**

**Entschlüsseln der Botschaft**

# AKTIVES ZUHÖREN



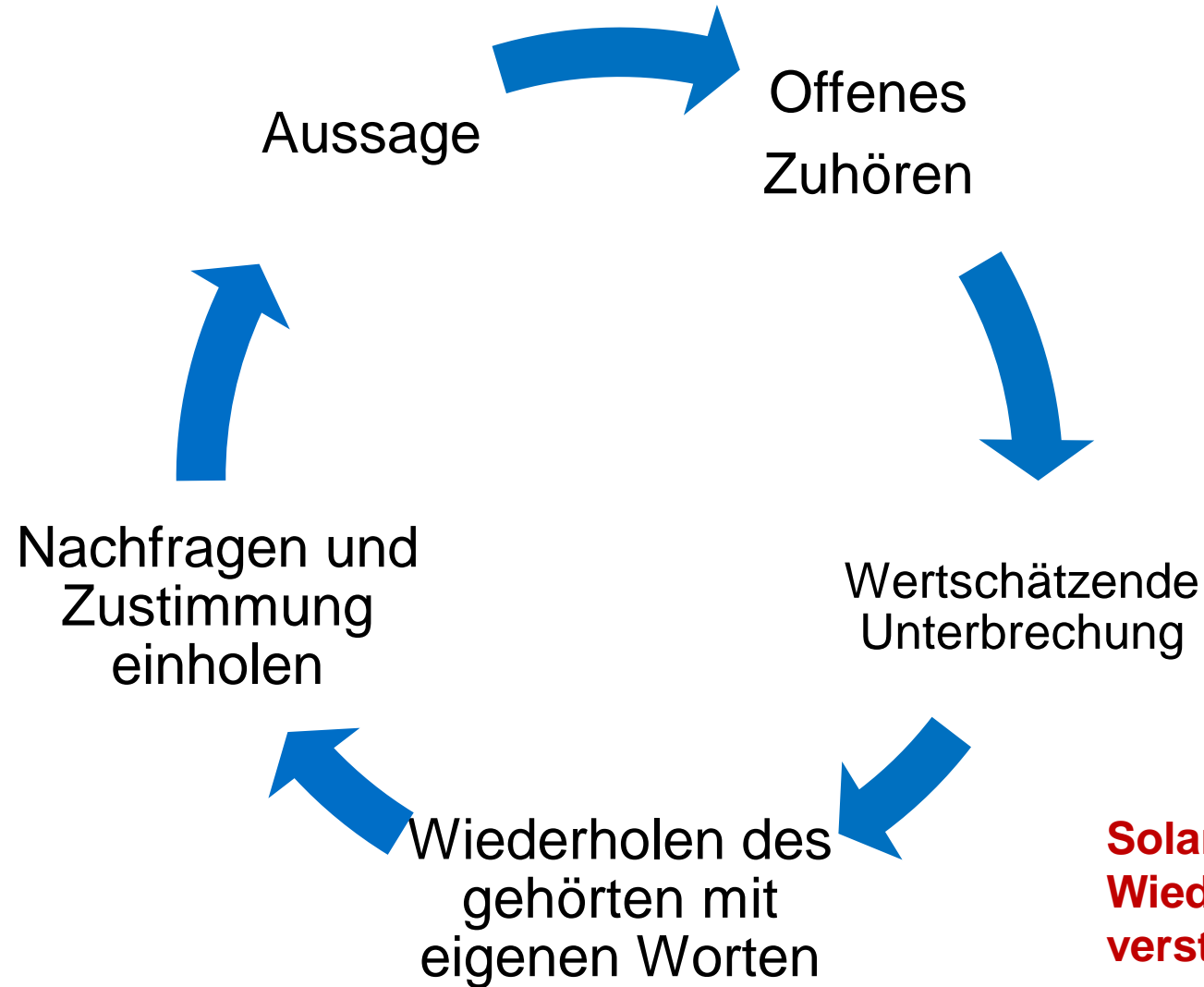
## Übersetzen des Verstandenen zu

- **Inhalten**
- **Verhalten**
- **Gefühlen**

**in eigenen Worten**



# AKTIVES ZUHÖREN



**Solange Nachfragen und Wiederholen, bis man Aussage verstanden hat!**

# AKTIVES ZUHÖREN

Wiederholen

z.B. „Du hast gesagt:...”

Paraphrasieren

z.B. „Ich habe verstanden,  
dass...”

Unausgesprochenes  
ansprechen

z.B. „Ich spüre, dass...”

# AKTIVES ZUHÖREN

- ~~Lösungen Vorschlagen~~
- ~~Ratschläge geben~~
- ~~Eigene Erfahrungen berichten~~



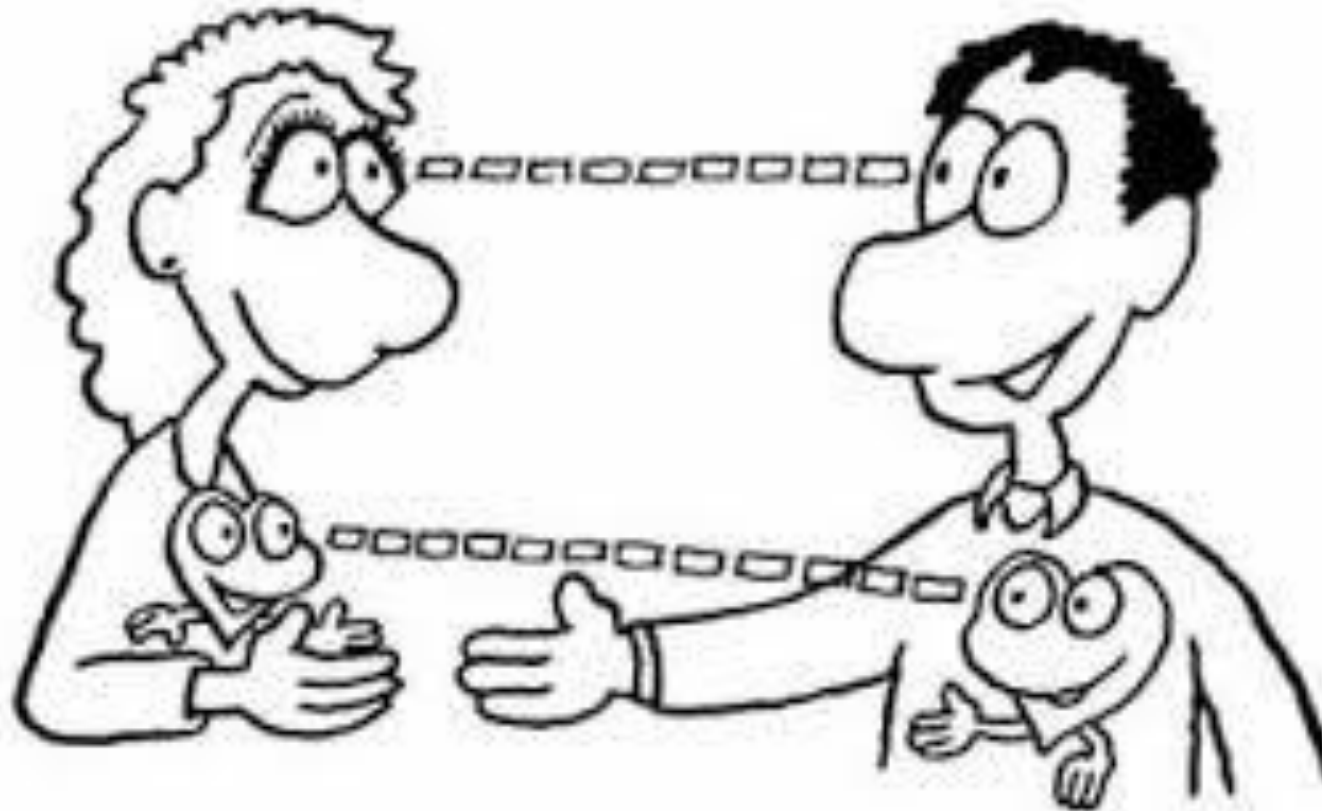


# DAS GEGENÜBER VERSTEHEN

Übung:

Aktives Zuhören

2er Gruppen



Quelle Bild: <https://www.team-rosenkranz.de/blog/21.-blog-fuehrung-und-verfuehrung.html>

An illustration depicting communication as a complex, interconnected system. At the bottom, several stylized grey heads with large white eyes are shown. From these heads, various colored lines (red, green, blue, orange) rise and branch out, connecting to a dense network of icons and symbols. These icons include a microscope, a book, a lightbulb, a gear, a question mark, a network diagram, and a flower-like pattern. The background is a light blue with a grid of arrows pointing in various directions, suggesting a flow of information or a complex process. The overall style is colorful and abstract, representing the multifaceted nature of communication.

**Kommunikation ist  
oft das Problem.**

**Und gleichzeitig die  
Lösung.**





## DAS FILTER PRINZIP

**Was sehe ich?**

**Was löst es aus /  
Was macht es mit  
mir?**

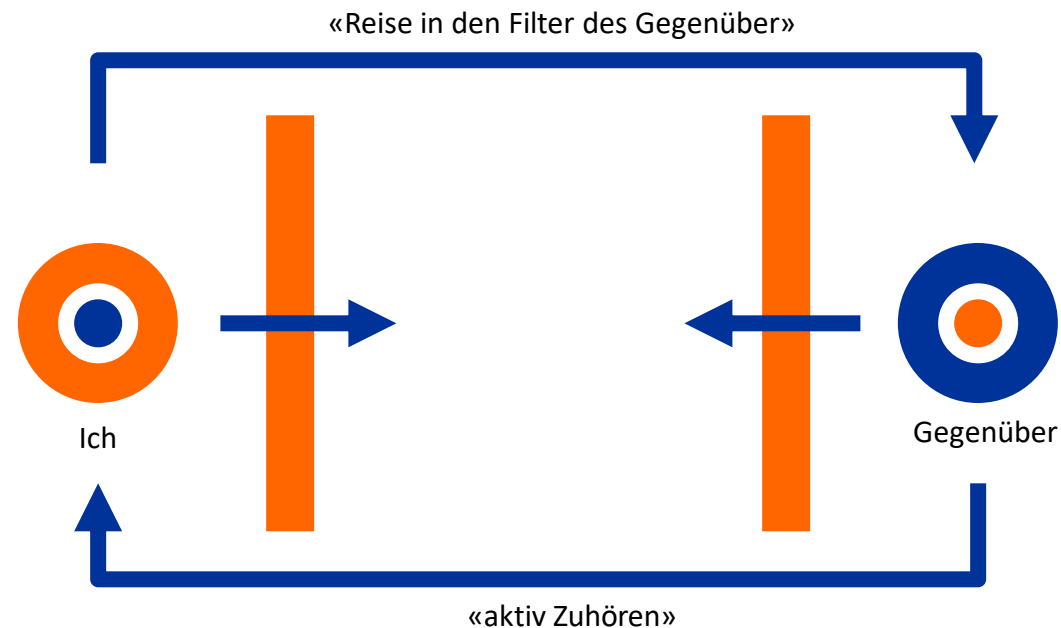




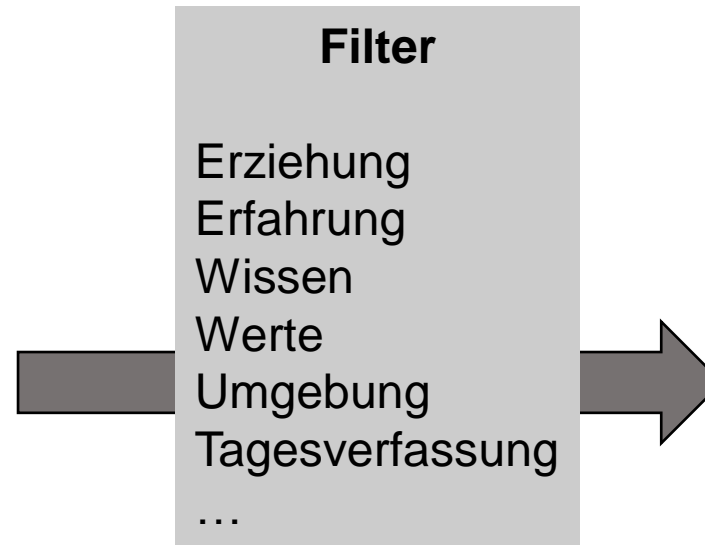
# DAS FILTER-PRINZIP

Jeder Mensch hat seinen eigenen Filter.  
Gibt es den »richtigen« Filter?

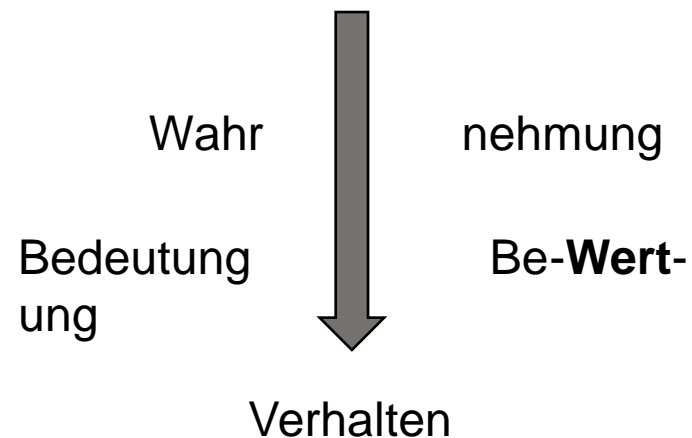
## Welche Filter gibt es?



# DAS FILTER-PRINZIP



Was kann das für Auswirkungen haben?



## AKTIVES ZUHÖREN

„Gedacht ist nicht gesagt.  
Gesagt ist nicht gehört.  
Gehört ist nicht verstanden.  
Verstanden ist nicht einverstanden.  
Einverstanden ist nicht getan.  
[...]“

Konrad Lorenz



## SO NICHT



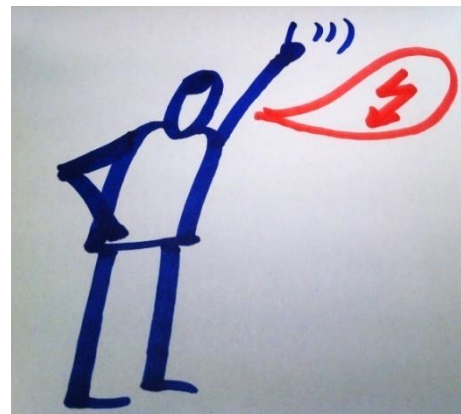
### Du Botschaften

...Können DU nicht wenigstens...

### Verallgemeinerungen

...Immer lassen Sie...

...Sie haben schon wieder ....



### Die 3 B

Bewerten, Belehren, Befehlen



# GESPRÄCHSGESTALTUNG

S

Sichtweise schildern

z.B. ...mir ist aufgefallen, dass ...

A

Auswirkung beschreiben

z.B. ...für mich bedeutet das ...

G

Gefühle benennen

z.B. ... das macht mich nervös...

E

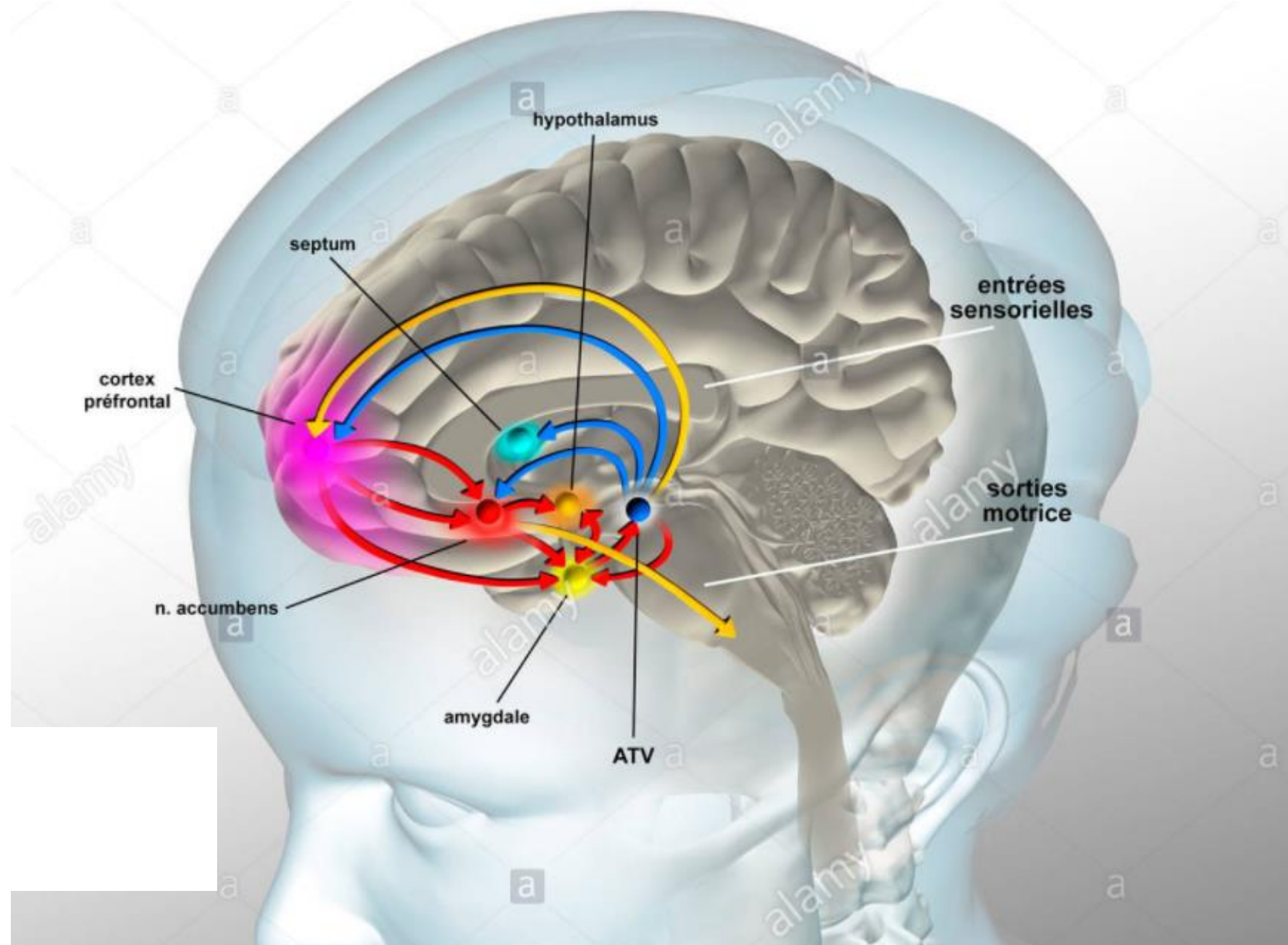
Erfragen, wie der Andere die Situation sieht

z.B. Wie ist Ihnen aufgefallen?

S

Schlussfolgerung ziehen

z.B. Wie könnte die weitere Vorgehensweise aussehen

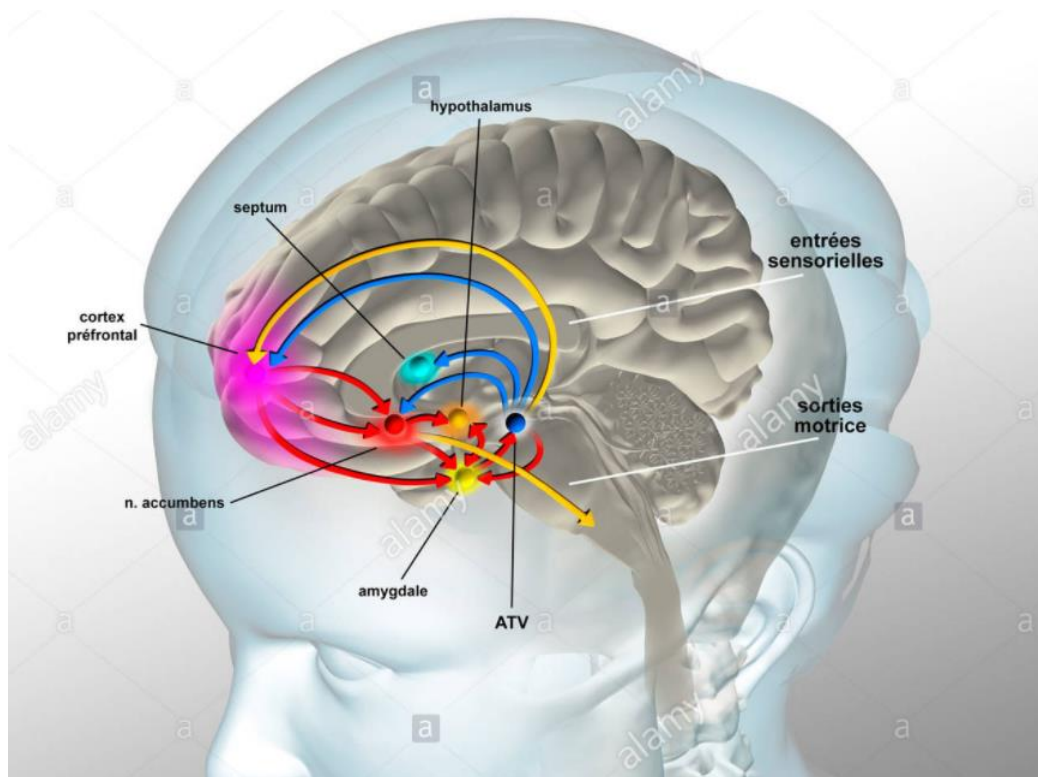


## NEUROBIOLOGISCHE ERKENNTNISSE

## Wie tickt der Mensch!

Was hat Neurobiologie mit

Wasserstraßen zu tun?



# GRUNDBEDÜRFNISSE DES MENSCHEN



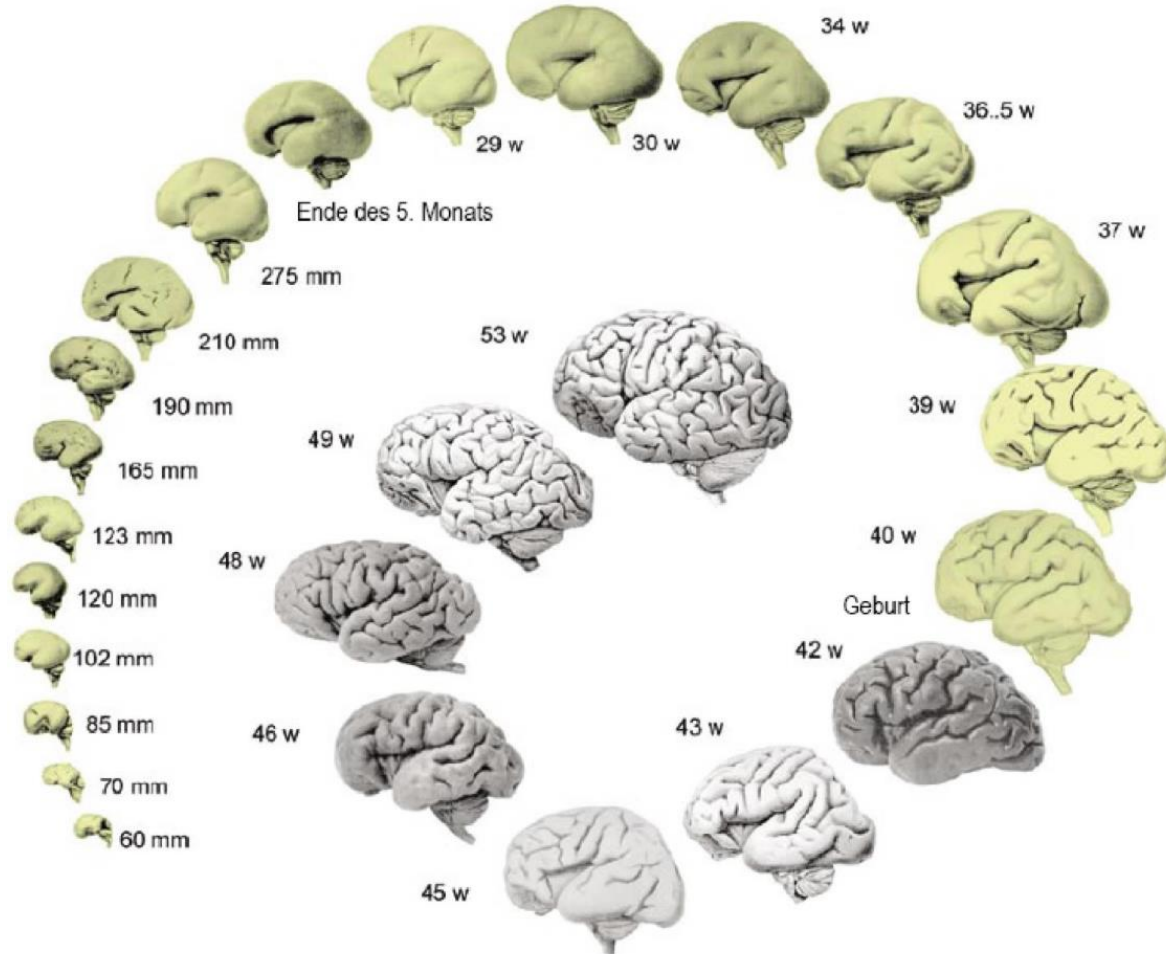
## Verbundenheit

- Wahrgenommen werden
- Anerkennung
- Auf gleicher Ebene kommunizieren



**Das Streben nach guten  
Beziehungen ist Trieb!**

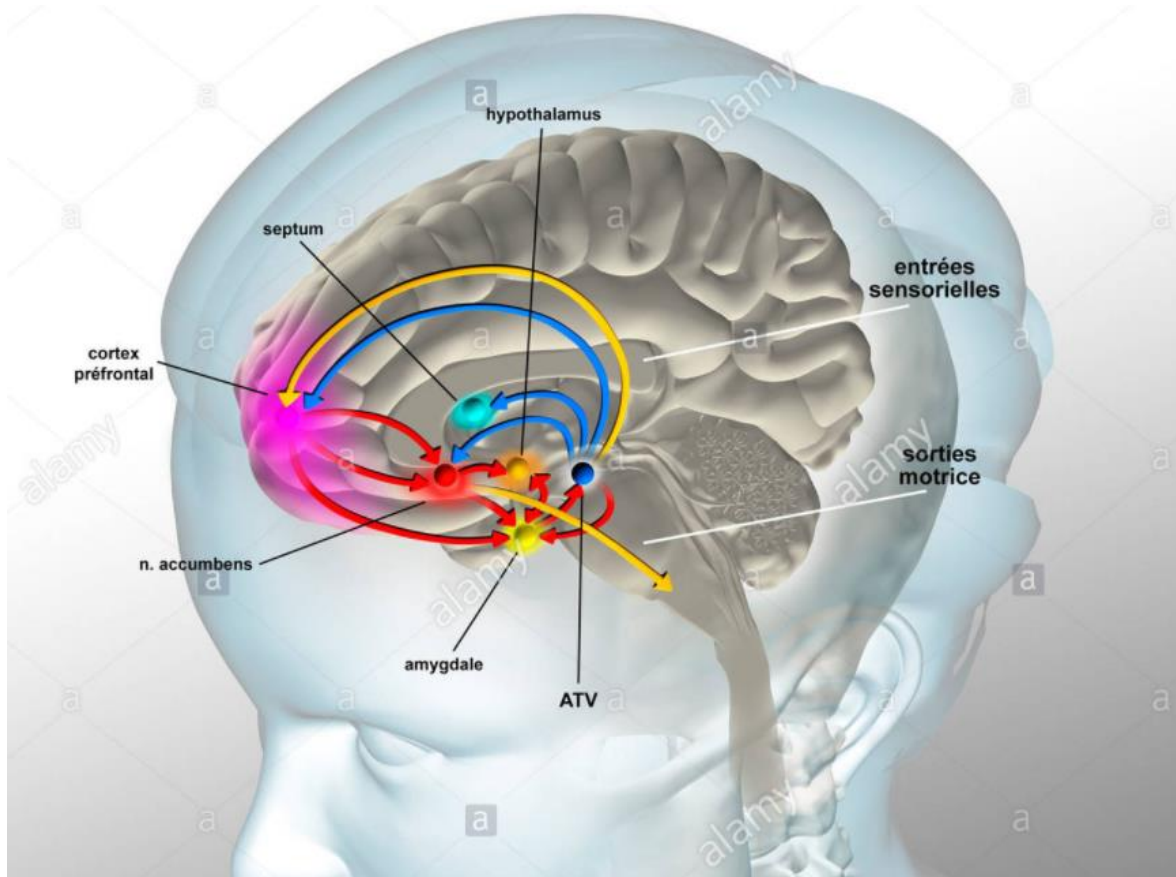
# GRUNDBEDÜRFNISSE DES MENSCHEN



## Entwicklung

- Ausprobieren
- Entdecken
- Gestalten
- Lösungen kreieren
- Wachsen

# GRUNDBEDÜRFNISSE DES MENSCHEN



## Emotionale Gießkanne

- Respekt
- Wertschätzung
- Zugehörigkeit zur Gruppe
- Soziale Akzeptanz
- Bindung
- Vertrauen



## Motivations- und Belohnungssystem



# DEMÜTIGUNG



# AUSGRENZUNG





# Körperlicher Schmerz



**Aggression**



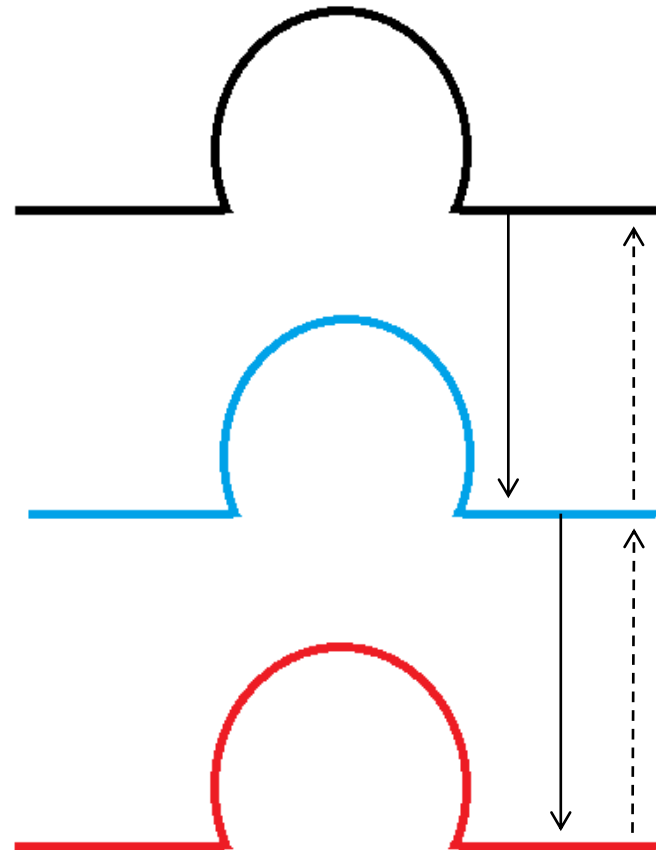
**Zuerst muss die Bedrohung abgebaut werden, damit die Problemlösung beginnen kann!**

**Josef Rieford**

Präfrontaler Kortex  
Denken, Planen,  
Vorausschauen

Limbisches System  
Emotionen,  
Bedürfnisse  
und Interessen

Stammhirn  
Flucht, Kampf,  
Totstellen



rational  
argumentieren

„Name it to tame it“

unterbrechen,  
stabilisieren



	<b>Ratio Verstand</b>	<b>Emotionales Erfahrungsgedächtnis</b>
Arbeitstempo	langsam	schnell (200-300 Millisekunden)
Informationsweg	Sprache	somatische Marker
Bewertung	richtig / falsch	mag ich / mag ich nicht



- Die bisherigen Erfahrungen, die für die Bedürfnis-Befriedigung hilfreich waren, werden im emotionalen Erfahrungsgedächtnis gespeichert (limbisches System)
- Im Alltag geht die Aufmerksamkeit nicht auf Bedürfnisse, sondern auf Strategien, durch die Bedürfnisse befriedigt werden (sollen)
- Strategien sind **Lösungsansätze** zur Befriedigung eines Bedürfnisses
- Positionen sind in einer Konfliktsituation zu einer Forderung verhärtete **Lösungsansätze**



- Alle Handlungen des Menschen dienen der Bedürfnisbefriedigung
- Interessen sind situationsspezifische Konkretisierungen von Bedürfnissen
- Emotionen sind Brücken zu Bedürfnissen
  - ➔ Sie zeigen an, ob Bedürfnisbefriedigung gelungen ist (Signalfunktion der Emotionen)



**Was bedeutet das für meine Kommunikation!?**



**Wie gehe ich mit Konflikten  
um?**









**Was ist das negative am  
Konflikt?**

## WAS IST DAS POSITIVE AM KONFLIKT?

Sie weisen auf  
Probleme hin

Sie verlangen  
nach Lösungen

Sie führen zu  
Selbsterkenntnis

Sie erfordern  
Kommunikation

Sie fördern  
Innovation

Sie verhindern  
Stagnation

Sie regen  
Interesse an

Sie lösen  
Veränderung  
aus

Sie befördern  
Kreativität

Sie festigen  
Gruppen







## Konflikttheorie



Friedrich Glasl 90

© 2003, Institut für Friedenspädagogik Tübingen

Ein sozialer Konflikt ist eine Interaktion,  
bei der es Unvereinbarkeiten gibt  
die als Beeinträchtigung erlebt  
werden.

Friedrich Glasl

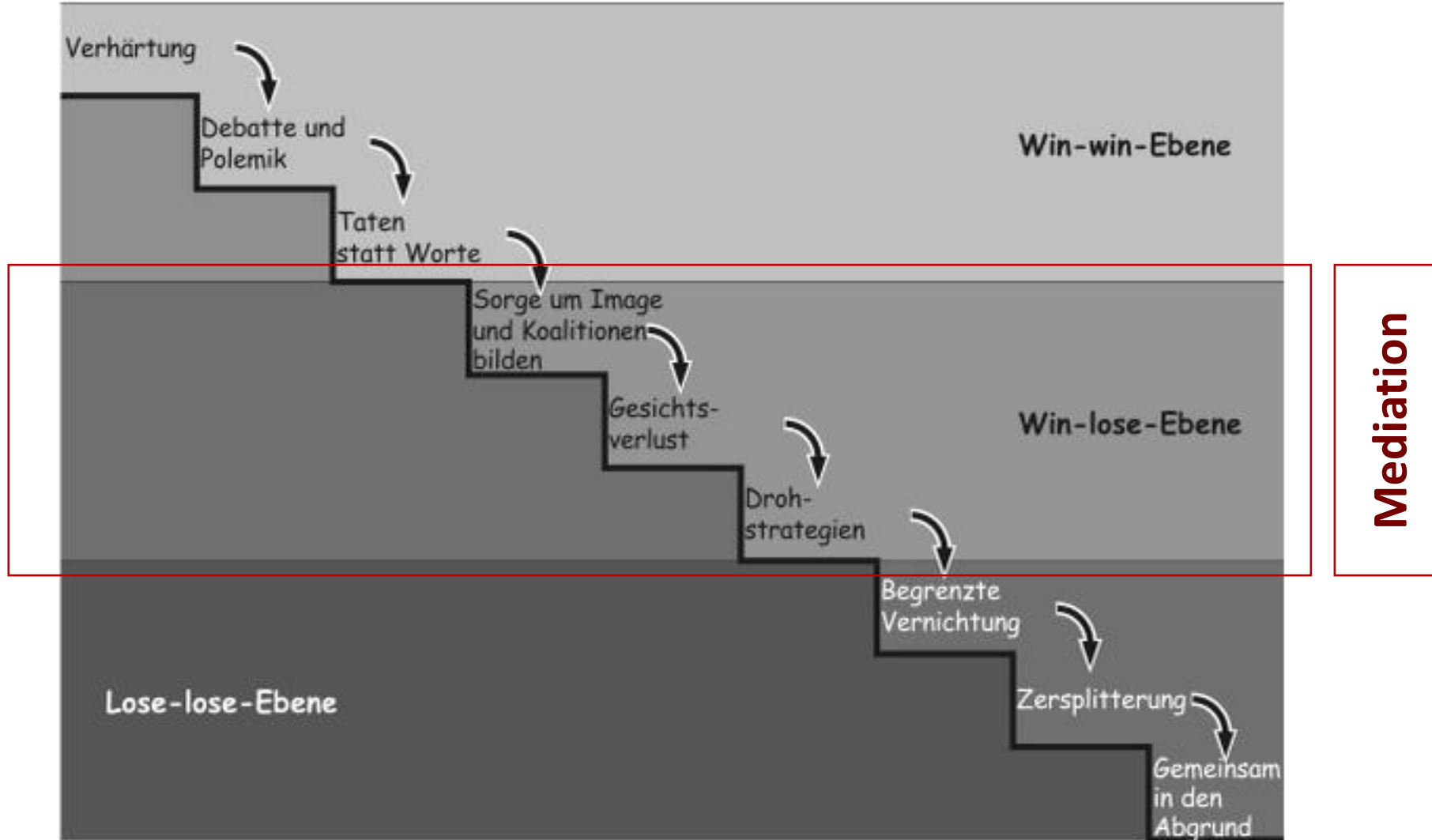
Definition:

lat. *confligere*: **Zusammenstoßen**

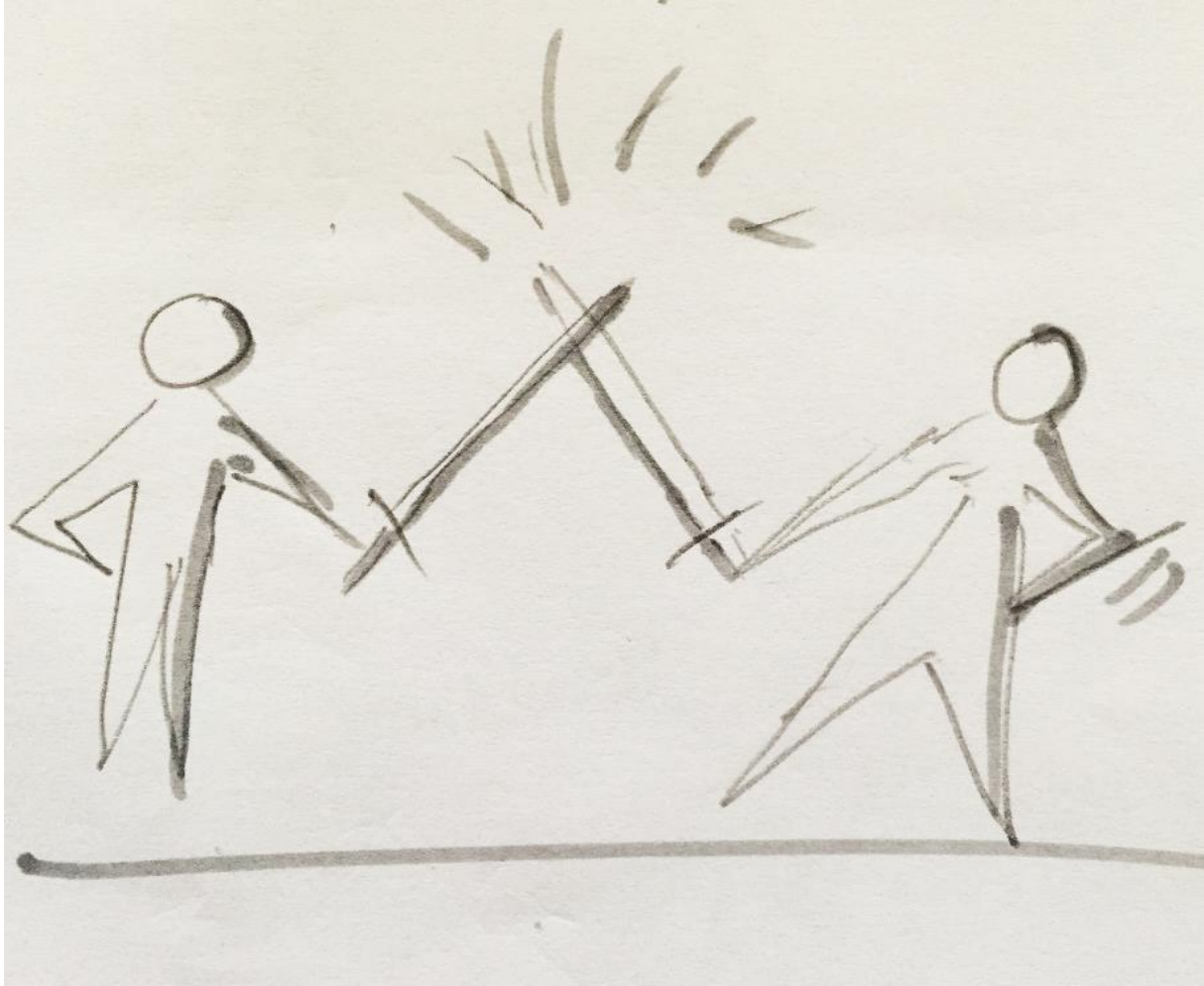




# 9 ESKALATIONSTUFEN NACH FRIEDRICH GLASL

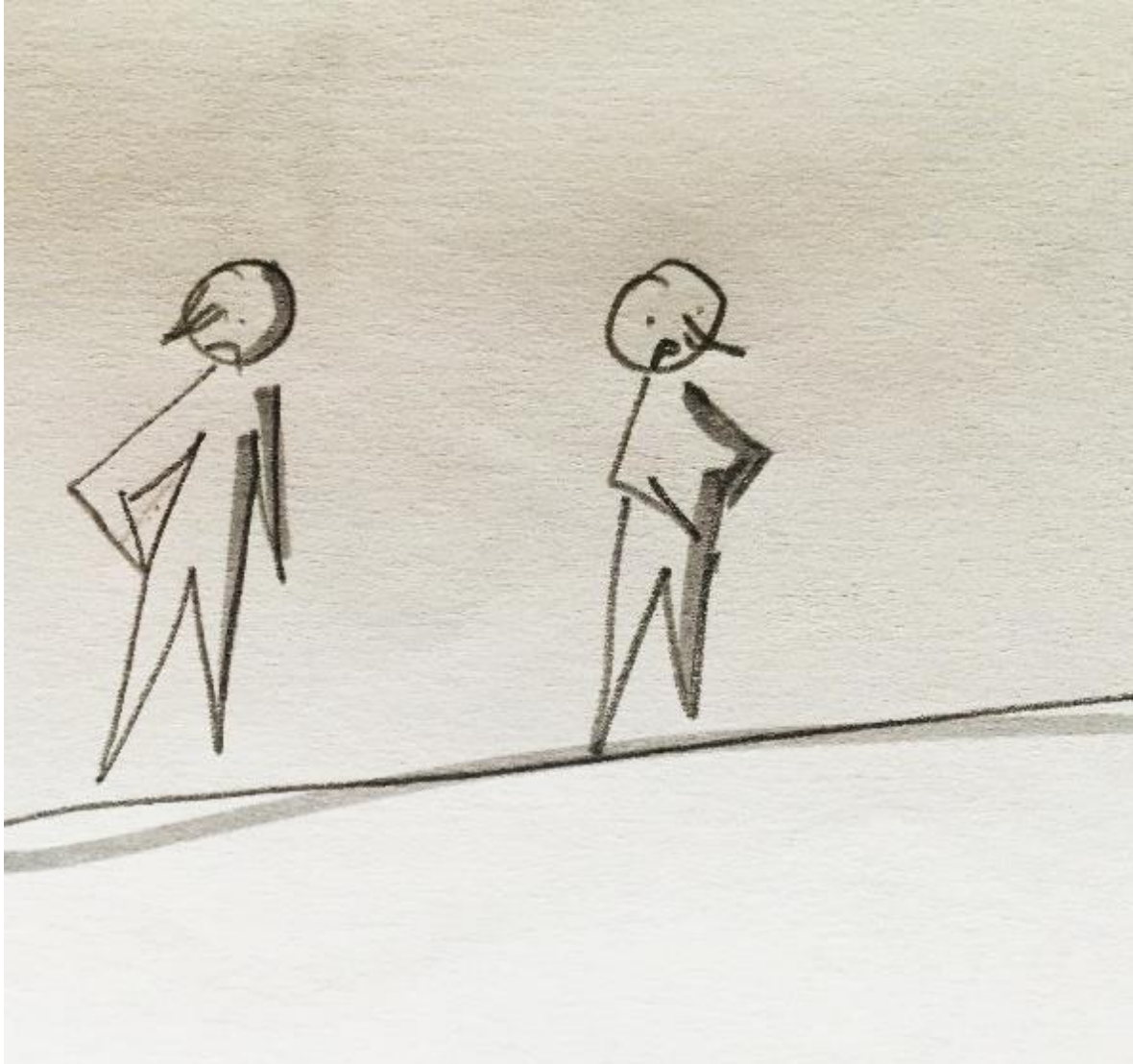






## Heiser Konflikt

- Wutausbrüche
- Anschreien
- Auf den Tisch schlagen



## Kalter Konflikt

- Tiefe Enttäuschung
- Desillusionierung
- Frustration
- Zunehmende Lähmung aller äußerlichen Aktivitäten
- Vermeidungshaltung
- Keine direkte Kommunikation
- Formalisierte Kontaktaufnahme
- Indirekte nicht greifbare Angriffe





Früher war alles einfacher!

## ANSATZ DER MEDIATION

In Konfliktfällen ist die Kommunikation zwischen den Parteien schlecht oder - je nach **Eskalationsstufe** – gar nicht mehr möglich

Wichtigstes Ziel der Mediation ist, die **Kommunikation** zwischen den Parteien wieder herzustellen

Mediation unterstützt durch

- **Perspektivwechsel** ein Verständnis für die Sicht des anderen zu entwickeln,
- jeweilige **Interessen und Bedürfnisse** zu erkennen und
- daraus **Lösungen** zu entwickeln

**Kommunikation zu verstehen**, um sie fördern zu können, ist eine wichtige **Voraussetzung für erfolgreiche Mediation**

## ZIEL

1. Die Kommunikation zwischen den Beteiligten wieder herstellen
2. eine kooperative und konstruktive Konflikthaltung schaffen
3. von der Positions- zur Interessensebene gelangen
4. Fokus auf Gemeinsamkeiten bei den Interessen der Medianten
5. Auseinandersetzung mit Gefühlen, Bedürfnissen und Interessen der Streitparteien im Zusammenhang mit dem Problem
6. gemeinsame **selbstbestimmte Lösung**, die den Interessen und Bedürfnissen beider Seiten entgegenkommt (Win-Win-Lösung),
7. **schriftlicher und verbindlicher Vertrag.**

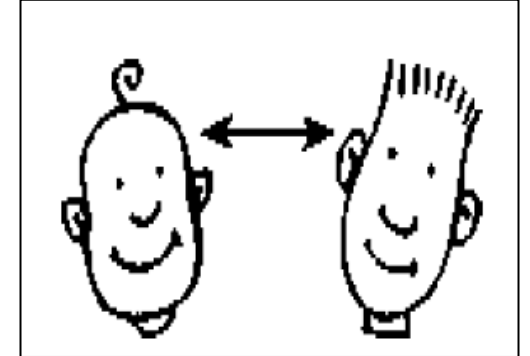
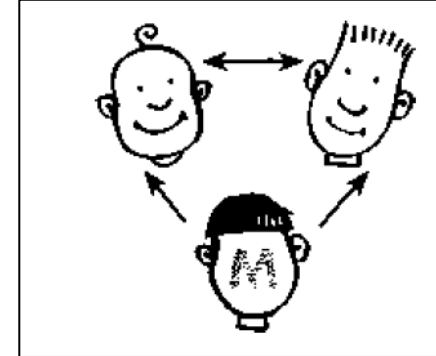
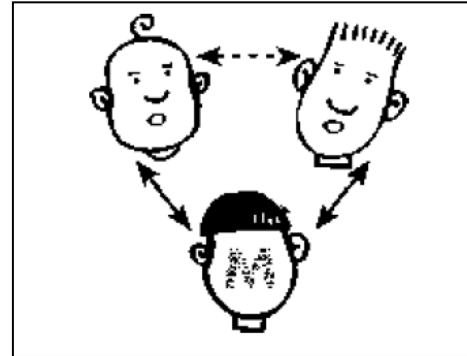
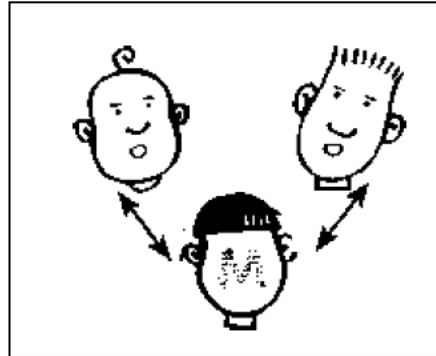
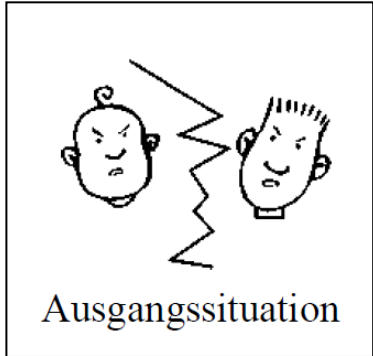


## MERKMALE

- freiwillig
- ziel-, ergebnis- und zukunftsorientiert
- stark strukturiert und kommunikationsfördernd
- autonomiefördernd, fördert die Eigenverantwortung
- eine Möglichkeit, alle Konfliktparteien einzubeziehen
- ein verbindliches Einlassen in den Prozess des Verhandeln
- gerichtsunabhängig
- informell, billiger und schneller als ein Gerichtsprozess
- Vertraulich



# ABLAUF DER MEDIATION



**1. Einleitung**  
Ausgangssituation  
→ Rahmen / Regeln

**2. Sichtweisen der Einzelnen** Kommunikation über die Mediatoren sichern  
→ Mitteilungen / Themen

**3. Konflikterhellung** Schrittweise direkte Kommunikation herstellen  
→ Klärungen / Interessen u. Bedürfnisse

**4. Problemlösung**  
Seite an Seite  
Lösungen suchen

**5. Vereinbarung**  
Ohne fremde Hilfe wieder miteinander auskommen

## UMGANG MIT GRANTLERN





## **KAREN LUDEWIG**

**Coach für Team und Konfliktmanagement**

Zum Königssee 9  
63512 Hainburg

---