

CAH [ka:] Strategie

3 mal 3 des Konfliktmanagements

	0. Atmen
C heck	1. Definition 2. Emotion 3. S-D-K
A ktion	1. Formel einsetzen 2. Verhalten planen 3. Dialog durchziehen
H istorie	1. sondieren 2. kontaktieren 3. archivieren

Basis: 5,5 Thesen und die Konfliktformel

Christoph M. **MICHALSKI**

Der Konfliktnavigator

Vorgehensweise:

0. Bei der Wahrnehmung einer Störung ist die erste Herausforderung, weiter zu atmen. Atemlos zu sein kann nach neuem deutschem Liedgut erstrebenswert sein, ist aber ein Zustand, der nur für befristete Zeit biologisch sinnvoll ist und eine zukunftsorientierte Handlungsweise erschwert.

Danach läuft der **C**heck ab:

1. Ist es nach der Definition ein Problem oder eine Panne?
2. Erfüllt der Sachverhalt nicht die Voraussetzungen dafür, taucht die Frage auf, welche Emotion im Spiel ist?
3. Welche Energieform liegt nach Rapoport- Spiel/Debatte/Kampf- vor?

Der nächste Punkt der Bewältigungsstrategie ist die **A**ktion:

1. Skalieren Sie in der Konfliktformel die einzelnen Terme!
2. Legen Sie Ihr Verhalten fest, wie Sie sich bei den einzelnen Bestandteilen einordnen!
3. Ziehen Sie „es“ durch!

2

Nach dem vermuteten Ende des Konflikts, bilden Sie die **H**istorie:

1. Beobachten Sie das Umfeld- welche Auswirkungen hat der Konflikt und wie schätzen Sie die Auswirkungen ein!
2. Gehen Sie auf den Konfliktpartner zu, um Reste aufzuspüren und die aktuelle Kontaktirritation zu messen und erneut zu beurteilen!
3. Haken Sie den Konflikt ab! Wenn das nicht geht, kommt er auf die Ablage nach oben!

Christoph M. **MICHALSKI**

Der Konfliktnavigator

Analysefragen/Tipps:

- C1 Kann eine vorhandene Emotion um der Sache Willen zurückgestellt werden? Achtung: der Konflikt schwelt weiter!
- C2 Was ist die Emotion dabei? Fragen Sie direkt den Konfliktpartner, bevor Sie sich in Spekulationen ergehen!- Freude/ Wut/ Angst/ Trauer/ Verachtung/ Überraschung oder Mischformen.
- C3 Ist es ein Spiel, eine Debatte oder Kampf? Sitzt Ihnen ein Gegner, Partner oder Feind gegenüber? Danach richten sich die Regeln und das von Ihnen aufzuwendende Energielevel.

- A1 Welche Rahmenbedingungen helfen bei der Lösung? Regeln, Kodex, Hierarchie, Gewohnheit, Zeitrahmen, Kundenwunsch...
Was ist der sachliche, logische Teil? Welchen Wahrnehmungsfehlern unterliegen Sie?
Was ist der limbische Anteil am Konflikt? Vergangenes, Aktuelles, Zukünftiges, Ängste, Traumata...
- A2 Welche rhetorischen Mittel und Argumentation setzte ich ein?
Welche Fallen im Sinne von Mustern sind aufgestellt?
Wie setzte ich meine Stimme ein?
Was drückt meine Körpersprache aus?
Wie stehen wir zu einander/Proxemik?
- A3 Ende ist, wenn Schluss ist. An eine Pause schließt sich ein neuer Termin, bei dem es weitergeht.

- H1 Wie reagiert das Umfeld auf die Konfliktbearbeitung? Kunde, Führungskraft, Kollegen...
- H2 Frage an den Konfliktpartner: „Wie gehst Du mit unserem Konfliktgespräch von gestern um?“
Frage an den Konfliktpartner: „Was bedeutet das für unsere weitere Zusammenarbeit?“
- H3 Was habe ich daraus gelernt? Wie ändere ich den Umgang?
Hake ich es ab und vergesse es?
Hake ich es ab und speichere es?