

Raus aus der Harmonie-Falle - Konfliktmanagement als Chance

Sehr geehrte Damen und Herren,

nach einem anstrengenden Arbeitstag in der Hängematte entspannen: Lieblingsmusik, Beine hochlegen, die Seele baumeln lassen. Eingängige Dur- und Mollakkorde schmiegen sich an Ihr Ohr, ein Ton passt zum anderen - eine Wohltat, diese Harmonie! Oder?

Auf Dauer zu langweilig, meinten wohl Alban Berg und andere Komponisten der Zwölftonmusik. Sie erkannten den musikalischen Reiz gerade in unerwarteten, dissonanten Klängen. Tatsächlich! Dissonanzen eröffnen spannende und spannungsreiche Welten.



© Dash / fotolia.com

Nicht nur in der Musik, sondern vor allem in der beruflichen Zusammenarbeit bergen Dissonanzen oft unerkannte Chancen! Denn der Umgang mit ihnen kann, wenn er konstruktiv ist, zu einem langfristig größeren harmonischen Zusammenklang eines Teams führen. Also: Nur Mut! Stellen Sie Ihre „disease to please“ beiseite, denn nicht immer werden Sie eine gute „Stimmung“ durch Zustimmung erreichen. Aber wodurch dann?

Wie lassen sich Missklänge im Team in einem sinnvollen Ganzen arrangieren? Wie treffe ich als Einzelner den stimmigen Ton und die passende Tonart? Ab wann muss ich mir ein objektives Ohr leihen, um die Zwischentöne im Akkord-Salat noch herauszuhören?

Mit unserem aktuellen **PARLA®**-Shortletter laden wir Sie ein, Konfliktmanagement als Chance zu entdecken. Lassen Sie die Harmonie-Falle nicht automatisch zuschnappen und Ihnen Räume verschließen, die Sie kreativ nutzen können. Wahre und nachhaltige Harmonie lebt auch von der Dissonanz!

Zum Thema „Raus aus der Harmonie-Falle - Konfliktmanagement als Chance“ finden Sie den Hinweis auf eine Studie zu Konfliktkosten im Unternehmen, hilfreiche Tipps, wie Sie spontan und konstruktiv auf Konflikte reagieren können, Hinweise zur Fremd- und kreativen Eigenhilfe bei der Konfliktbearbeitung und einen Buchtipp zu "Nerv nicht!". Natürlich haben wir auch das passende Seminarangebot für Sie – damit Sie Konflikte zukünftig nicht mehr scheuen, sondern sie konstruktiv in ihr Leben integrieren und nutzen können.

Viel Vergnügen beim Lesen!



Kristin Tröndle
Public Relations,
PARLA GmbH & Co. KG

E-Mail: info@parla.de
Internet: www.parla.de

Tel.: +49 6221 58 58 40
Fax: +49 6221 48 40 57

Neckarstaden 20
69117 Heidelberg

„Die Harmonie lebt von der Dissonanz“

Manfred Hinrich (deutscher Journalist und Aphoristiker)

Konflikte und wie sie im Unternehmen auf Ihre Kosten kommen



Konflikte im Unternehmen ziehen als Folge nicht nur persönlichen Missmut nach sich. Sie verursachen auch immense Kosten. Eine [Studie](#) der Unternehmensberatung KPMG von 2009 versuchte, diese Kosten zu erheben. Sie kam zu einem ernüchternden Ergebnis: Viele der angefragten Firmen konnten die Frage nach der durch Konflikte verursachten Kosten schlicht nicht beantworten. Die Unternehmen, bei denen eine Erhebung möglich war, nannten beachtliche Kosten. So beanspruchen Konflikte 10% bis 15% der Arbeitszeit. Pro Mobbing-Fall belaufen sich die Kosten auf rund 60 000 Euro. Die Studie zeigt: Mit schnellen Lösungen ist die Herausforderung der Konflikt-Bearbeitung nicht getan. Nicht verwunderlich also, dass sich immer mehr Unternehmen um eine systematische Konfliktbearbeitung bemühen. Diese vereinfacht nicht nur die Bearbeitung von Konflikten, sondern verhilft auch langfristig zu einem positiven Arbeitsklima und erhöhter Leistungsbereitschaft bei den Mitarbeitern.

Durch Reibung entsteht Wärme. Wie Sie Konflikte in Chancen verwandeln!

Kennen Sie das? Sie ärgern sich über einen Kollegen, trauen sich aber nicht, ihn direkt darauf anzusprechen? Dann sind Ihnen auch die Folgen bekannt: Sie distanzieren sich, können nicht mehr ungezwungen mit ihm kommunizieren und Eiseskälte breitet sich im Büro und am Arbeitsplatz aus, die schließlich zum Konflikt führt. Solche Situationen rauben Ihnen und Ihrem Team wertvolle Energie und Zeit, die Sie an anderer Stelle effektiver einsetzen könnten.

Doch wie das Eis brechen?

Hier einige Tipps zu Ihrem Vorgehen:

1. Sagen Sie innerlich STOPP, wenn sich bei Ihnen vorschnelle, emotionale Reaktionen melden
2. Gönnen Sie sich mit einem kurzen „Durchatmer“ oder einem Spaziergang eine Auszeit.
3. Nutzen Sie die Auszeit, um sich die Konfliktsituation zu vergegenwärtigen. Stellen Sie sich folgende Fragen:
 - a. Was ist passiert?
 - b. Wie geht es mir mit der Situation?
 - c. Welche Folgen hat die Situation?
 - d. Was brauche ich von meinem Gegenüber?
4. Nur Mut! Sprechen Sie den Konflikt zeitnah und in einem geschützten Rahmen bei Ihrem Kollegen unter 4 Augen an. Konstruktive Kritik oder eine Ich-Botschaft können Ihnen dabei helfen



Stocksnapper/ fotolia.com

Das ehrliche und konstruktive Austragen von Konflikten zeugt von Vertrauen. Eine gute Konfliktkultur stärkt den Zusammenhalt im Team. Konflikte können so ein eisiges Arbeitsklima nachhaltig erwärmen und Arbeitsprozesse optimieren. Die Arbeit an der eigenen Methodik der Konfliktbearbeitung lohnt sich also!

Von Bettina Engelbrecht, [PARLA](#)[®] Expertin für Mediation und Konfliktbearbeitung.

Wie meistern Sie die Hürde, Konflikte anzusprechen? Wie lauten Ihre Tipps? Wir sind gespannt!

Schreiben Sie uns an info@parla.de.

Emotionale Intelligenz statt (er-)schlagende Argumente

„Mir reicht's!“ Diesen Satz haben Sie in Ihrem Leben wohl nicht nur schon einige Male zu sich selbst gesagt, sondern im Streit auch zu anderen. Er ist ein authentischer Ausdruck Ihrer Emotion. Ob er jedoch auch Ausdruck Ihrer sogenannten „emotionalen Intelligenz“ ist, ist davon abhängig, was Sie aus diesem Satz machen.

Hinter dem Begriff „emotionale Intelligenz“, verbirgt sich die Fähigkeit, das eigene Fühlen, Denken und Handeln umfassend und konstruktiv zu verbinden.

Und diese Fähigkeit bringt einen vielversprechenden Ertrag: *„Menschen mit hoher emotionaler Intelligenz sind anpassbar, flexibel, selbstbewusst und arbeiten effektiv auf ihre Ziele hin. Sie sind belastbar und erholen sich schnell von Stress“*, sagte Psychologe Daniel Goleman.



© YakobchukOlena/ fotolia.com

Wie ticken Sie und wie tickt Ihr Gegenüber? Dass Sie sich diese Frage stellen, bedeutet nicht, dass Sie mit dem Ablegen des Boxhandschuhs automatisch in den berühmten Samthandschuh schlüpfen müssen.

Aber: Im Konflikt kann Ihre emotionale Intelligenz Ihnen dabei helfen, sich nicht im starren argumentativen Schlagabtausch oder in Wutausbrüchen zu verlieren. Sie gibt Ihnen die Sicht auf die Bedürfnisse Ihres Gegenübers frei. Bereits dieser Perspektivwechsel wird sich auf die konstruktive Bewältigung des Konflikts positiv auswirken – ohne schlagende Argumente, die den Gegner „ausknocken“, sondern durch das Einsetzen von deeskalierender Körpersprache und einem sachlichen Tonfall. So schaffen Sie es, Ihr Gegenüber zu überzeugen.

Jeder kann die Kombination von Einzelfähigkeiten kontinuierlich erlernen und verfeinern. Haben Sie Mut zum Perspektivwechsel!

Von Heike Heinemann, **PARLA®** Bereichsleiterin Communication

Mediation: Fakten auf den Tisch

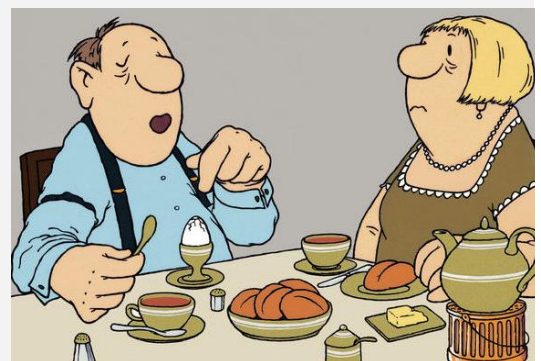
Können Sie sich noch an den Umgang mit Konflikten in Ihren Kindheitstagen erinnern? Ein Schwitzkastengriff, ein Kniff ins Knie unter der Schulbank, das intensive Ringen um die Tafel Schokolade mit den Geschwistern. Und wenn die Fronten geklärt sind? Dann kommt nach dem Wolkenbruch der Sonnenschein und es wird unbehellig weitergespielt - Kind müsste man sein!

Bei Erwachsenen lösen sich Konflikte meistens nicht so schnell und eindeutig wieder in Luft auf. Wer sorgt für das erlösende Donnerwetter, wenn die Konfliktparteien mit ihrem emotionalen Latein am Ende sind?

Ein Mediator kann im Rahmen eines Mediationsverfahrens als allparteilicher Dritter bei einer geregelten Konfliktbewältigung unterstützen. Geregelt heißt: Ein respektvoller Umgang wird gewahrt - trotz Konflikt!

Wie erreicht man dieses Ziel? Indem in erster Linie Fakten geklärt und Bedürfnisse herausgearbeitet werden. Es geht also nicht darum, zu entscheiden, wer im Recht ist oder darauf hinzuarbeiten, dass sich die Konfliktparteien im Anschluss mit Freudentränen in den Armen liegen. Die Mediation ist absolut ergebnisoffen und verhilft zu einem beidseitigen Verständnis. Vor allem unterstützt sie dabei, Bedürfnisse klar zu formulieren, denn das fällt bei der Konfliktbearbeitung wohl am schwersten, wie der [Sketch](#) „Das Ei“, von Lorient, humorvoll vor Augen führt.

Mediation bietet einen geregelten Rahmen, in dem Konfliktparteien wieder aufeinander zugehen können und unterstützt sowohl im privaten als auch im beruflichen Leben.



© FOTO: WDR/Lorient, dpa

Haben Sie Rückfragen zum Ablauf eines Mediationsverfahrens? Unsere Experten antworten Ihnen gerne. Rufen Sie uns einfach unter 06221/585840 an oder schreiben Sie uns eine Mail an info@parla.

[nach oben ...](#)

Improvisationstheater als Training für den Ernstfall

Dem eigenen Impuls folgend die Stimme erheben, sich kreativ ins Spiel begeben, die eigenen Ideen verwirklichen - Improvisationstheater bringt Spaß und Nervenkitzel, ganz nach dem Motto: No risk no fun! Selbsterklärend, dass dieses spontane Spiel nicht immer glückt. Häufig sogar findet man als Improvisateur ad hoc nicht DIE kreative Idee und der pfeffrige Witz bleibt unter dem Einheitsbrei verborgen. Was aber hat Improvisationstheater mit Konfliktbewältigung zu tun?

Improvisationstheater schult den Umgang mit Niederlagen und spornt zum positiven Wettkampf an, der kreativen Mut mobilisiert: Wie finde ich eine Lösung für die missglückte Situation? Wie komme ich zurück aufs Spielfeld?

Jede Bewältigung einer unbekannteren Situation fördert die Fähigkeit, Problemsituationen im Moment anzugehen und das ist besonders bei Konflikten gefordert.

Befinden wir uns im Spiel, ob Theater oder Improvisationstheater, hilft die theatrale Situation außerdem dabei, sich im Umgang mit starken Emotionen, wie z.B. Wut zu üben. Durch Übertreibung fällt das Gespür für die angemessene Portion emotionaler Reaktion im Alltag leichter.

Im Improvisationstheater lässt sich für eine Konfliktsituation lernen, nicht nur laut zu werden, sondern selbstverbunden mit sich und emotional differenziert die Stimme zu erheben. Probieren Sie es aus!

Wir danken der **PARLA®** Trainerin Henriette Kenschill ganz herzlich für ihre hilfreiche und kreative Unterstützung beim Entstehen dieses Artikels!



© otisthewolf/ fotolia.com



Dissonanzen im Bild – Die Kunst von Brigitte Jäckel

Was für die Musik und das zwischenmenschliche Zusammenleben gilt, gilt auch für die bildende Kunst von Brigitte Jäckel. Farbintensive Brüche und spannungsreiche Figurenkonstellationen schaffen Raum für spannende Dissonanz-Erfahrungen.

Gerne können Sie sich davon bei einem Besuch auf der Internetseite Brigitte Jäckels überzeugen. Oder Sie schauen persönlich in unseren Räumlichkeiten bei **PARLA®** vorbei! Wir freuen uns auf Sie!

Seminartipp: "Konflikte konstruktiv bearbeiten" im November 2016

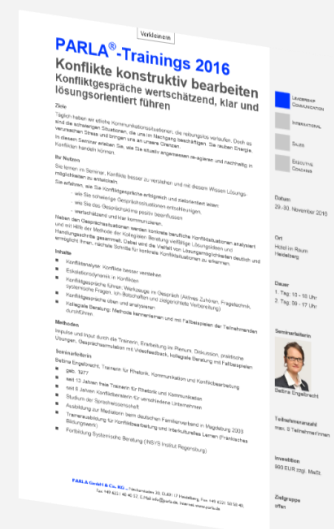
Täglich haben wir etliche Kommunikationssituationen, die reibungslos verlaufen. Doch es sind die schwierigen Situationen, die uns im Nachgang beschäftigen. Sie rauben Energie, verursachen Stress und bringen uns an unsere Grenzen.

In diesem Seminar erleben Sie, wie Sie situativ angemessen re-agieren und nachhaltig in Konflikten handeln können. Besuchen Sie **am 29. und 30. November 2016 in Heidelberg** unser Seminar

„Konflikte konstruktiv bearbeiten - Konfliktgespräche wertschätzend, klar und lösungsorientiert führen“

mit **PARLA®**-Trainerin Bettina Engelbrecht

Mehr Informationen finden Sie im [Seminar-Flyer](#). Direkt zur Anmeldung gelangen Sie [hier](#).



[nach oben ...](#)

Buch-Tipp – "Nerv nicht!"



Kurzbeschreibung

Immer wieder werden wir mit Gesprächssituationen konfrontiert, in denen wir am liebsten unverzüglich das Weite suchen möchten. Dieses Buch lässt den Leser die Flucht nach vorn antreten: Es vermittelt effektive Strategien, um in schwierigen Gesprächen souverän zu bleiben und Größe beweisen zu können.

Bewertung

Ein Gegenüber, das ohne Punkt und Komma redet – das nervt! Gitte Härter will mit ihrem Buch „Nerv nicht!“ dem Leser Strategien an die Hand geben, die helfen, in nervenaufreibenden Situationen „cool und souverän“ zu bleiben. Die „Hand aufs Herz“ gehört dazu: Wann nerve ich andere und weshalb? Härter schafft es, dem Leser lösungsorientierte Tipps zu geben, wie er direkt kommunizieren kann und dabei dennoch respektvoll bleibt. Wie sie eindrucksvoll zeigt, ist das nicht nur mit den richtigen Worten verbunden, sondern auch mit der inneren Einstellung dem anderen gegenüber. Indem das Buch bei der inneren Einstellung ansetzt, schafft es Anknüpfungspunkte an viele Situationen – ob Berufsalltag oder privates Umfeld. Ein Ratgeber für alle, die in schwierigen Gesprächssituationen selbstbestimmt aber auf freundliche Weise offene Worte finden wollen. Ganz nach Gitte Härter's eigenem Motto: „Ich bin immer direkt, aber nie gemein...“

Gitte Härter (2016): **Nerv nicht! Über den Umgang mit Nervensägen, Rechthabern, Langweilern und Co.** GABAL, 176 Seiten, Deutsch, gebunden, EUR 19,90
ISBN: 987-3-86936-064-5

Termine

Unsere nächsten **offenen Seminare** im Überblick – alle Termine finden Sie hier.

September und Oktober 2016

- | | |
|-----------------------------------|---------------------|
| ■ Recruiting für Profis | 13. – 14. September |
| ■ Rhetorisch fit in der Assistenz | 22. – 23. September |
| ■ Neuroselling | 23. September |
| ■ Angebote telefonisch nachfassen | 28. September |
| ■ Stimme macht Erfolg | 13. – 14. Oktober |
| ■ Gehirn auf Zack | 19. Oktober |
| ■ Auftreten wie die Profis | 24. – 25. Oktober |

Haben Sie Fragen? Schreiben Sie uns an info@parla.de oder rufen Sie uns an unter 06221/585840. Wir freuen uns auf Sie!



© Alexandra H. / pixelio.de

[nach oben ...](#)

Abmeldung

Sie möchten unseren **Shortletter** künftig nicht mehr erhalten, dann schreiben Sie uns bitte eine E-Mail an info@parla.de oder kontaktieren uns telefonisch unter 06221/585840.