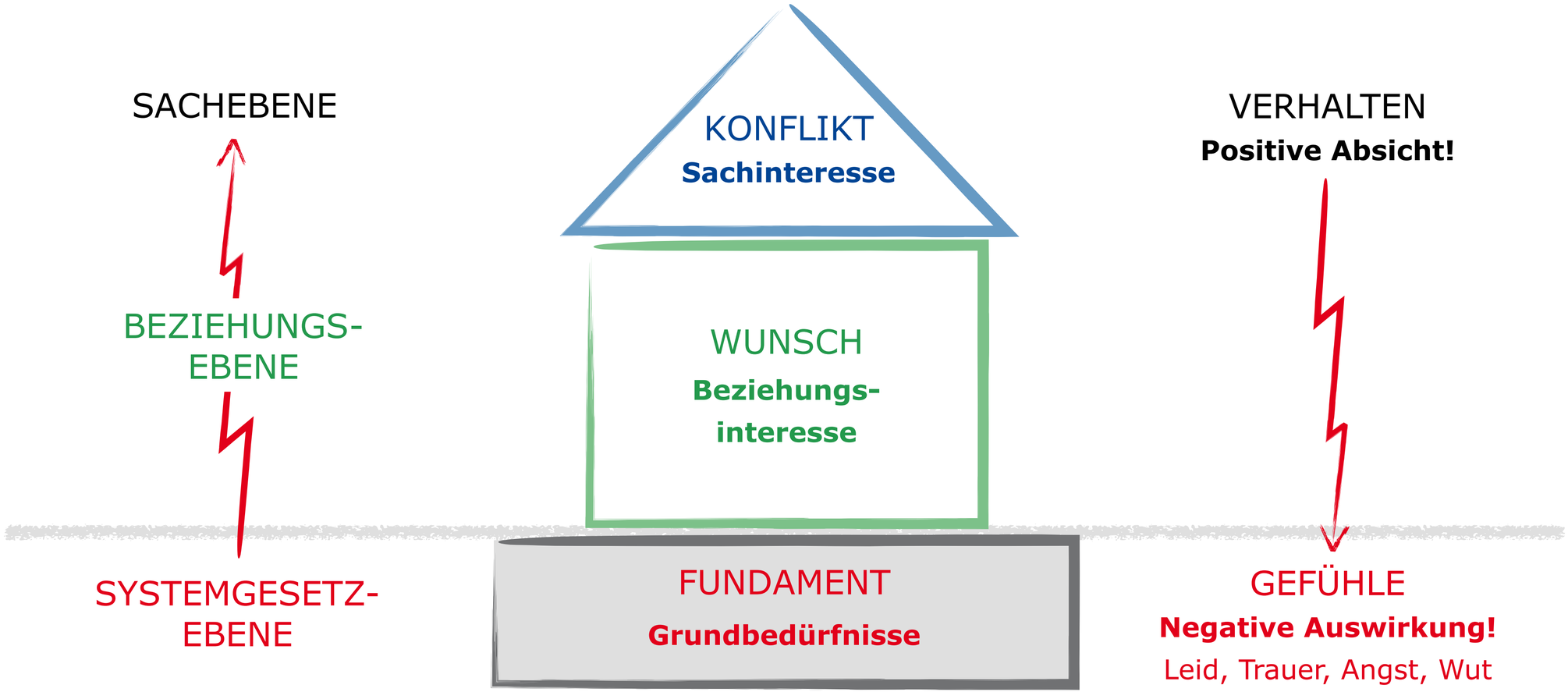
Die drei Konfliktebenen

Kommunikationsmodell nach Dr. Bischop



Trennung: positive Absicht - negative Auswirkung

Beispiele:

Vordrängeln
Hat es eilig



Grummeln im Bauch
Negative Auswirkung!
Aggression

Neuer Mitarbeiter gibt am ersten Tag sein Wissen weiter
Will Probezeit überstehen



Druck im Magen
Negative Auswirkung!
Ausschluss des Neuen

Neuer Chef sagt: »Neue Besen kehren gut«
Will Unternehmen voran bringen



Kloß im Hals
Negative Auswirkung!
Ausschluss des Chefs

VERHALTEN
Positive Absicht!



GEFÜHLE
Negative Auswirkung!
Leid, Trauer, Angst, Wut

Aha-Effekte anhand der drei Konfliktebenen

Der sichtbare Sachkonflikt ist (fast) nie das Problem, schon gar nicht die Ursache für den Konflikt...

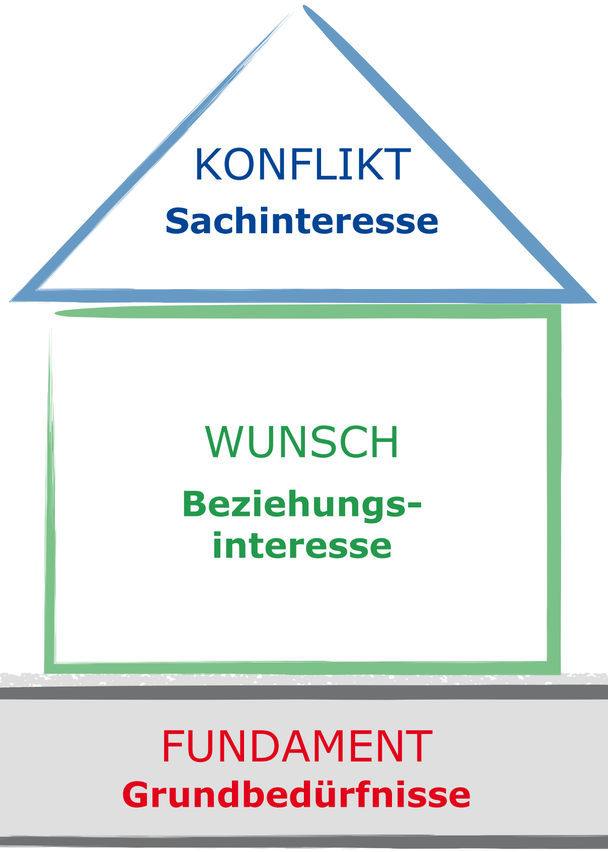
statt "Schuld" Verantwortung, keine Bewertung von Verhalten, sondern positive Absicht!

Es ist nicht zielführend, über Werte, Bedürfnisse oder Interessen zu diskutieren, wenn das Grundfundament erschüttert ist! Es wirkt dann sogar eskalierend!

SACHEBENE

BEZIEHUNGS-EBENE

SYSTEMGESETZ-EBENE



VERHALTEN

Positive Absicht!

GEFÜHLE

Negative Auswirkung!

Gefühle auf dieser Ebene "verjähren" nicht, denn es geht ums Überleben!