MODULBESCHREIBUNG

Kein Öl ins Feuer: wenn Kleinigkeiten zum Konflikt werden

Adaptives Modul | ~20 min

Die häufigste Reaktion auf eine Meinungsverschiedenheit bei der Arbeit ist nach wie vor das Schweigen. Die Arbeit auf Distanz hat es noch bequemer gemacht, während die Zusammenarbeit unbemerkt bröckelt. Dieses Modul setzt nicht zuerst beim Ausgangsproblem an, sondern bei dem, was es wachsen lässt: Jean Poitras' Unterscheidung zwischen Funke und Zunder, die vier Gründe, die ins Schweigen führen, und die genauen Worte, um das Gespräch zu eröffnen.

LERNZIELE

01 In einem Konflikt das Ausgangsproblem von der Inflation unterscheiden, die ihn nährt, wie Jean Poitras sie beschreibt.

02 Die vier Gründe erkennen, die zur Vermeidung führen: Leugnen, Hemmung, Angst zu verlieren, die Illusion, die Zeit werde es richten.

03 Das Gespräch eröffnen, dem man ausweicht: sichtbar machen, was das Schweigen kostet, die eigenen Worte vorbereiten, einen Fakt, ein Gefühl und eine Bitte aussprechen.

04 Die drei Formen der Eskalation (Wettkampf, Verletzung, Unterstellung) durch Verhandeln, Zuhören oder die Rückkehr zu den Fakten entschärfen.

ZIELGRUPPE

Kollegen, Führungskräfte und Projektteams, die eine Meinungsverschiedenheit früh angehen wollen, bevor sie der Zusammenarbeit schadet.

- **Voraussetzungen:** keine

ABLAUF DES MODULS

Im Selbststudium, mit Übungen, die sich an die Lernenden anpassen.

1. **Selbsteinschätzung**: zu 9 Dimensionen, um die eigene Praxis einzuschätzen und gezielt zu üben.
2. **Expertenvideo**: von 10 Minuten, mit 3 Pausen zum Nachdenken.
3. **Praxissituationen**: 2 erste Situationen, ausgewählt nach der Selbsteinschätzung, dann 16 weitere zur freien Wahl. Zu jeder Antwort eine Rückmeldung zur Wirkung und eine Anregung, um weiterzukommen.
4. **Vorsatz mit Termin**: ein konkreter Schritt zum Ausprobieren, selbst formuliert oder aus den Vorschlägen gewählt.
5. **Merkblatt zum Herunterladen**: Kernpunkte, Fragen, Vorsatz, persönliche Notizen und Checklisten.

EIN BEISPIEL AUS DEN PRAXISSITUATIONEN

Laurentiu, Erste-Hilfe-Trainer, teilt sich die Übungspuppen mit seinen Kollegen. Zweimal hat Ottavia, die ihren Kurs direkt vor seinem gibt, die Puppen nicht weggeräumt: Laurentiu musste sie überall suchen. Am Dienstag gibt er wieder einen Kurs direkt nach Ottavias. Was sollte Laurentiu tun?

BEWERTUNG UND ABSCHLUSS

Bestehensgrenze: 80 %

In die Punktzahl fließen die Antworten auf die Praxissituationen, der formulierte Vorsatz und gegebenenfalls ergänzende Lernaktivitäten ein. Zum Bestehen sind ein Vorsatz und eine Punktzahl von mindestens 80 % erforderlich.

METHODEN & MODELLE

- 4 Gründe für Vermeidung (Leugnen, Hemmung, Angst zu verlieren, Hoffen auf die Zeit) – Afthonios-Methode, aufbauend auf dem Rahmen von Jean Poitras
- Unterscheidung Problem (Funke) / Inflation (Zunder) – Jean Poitras (ordentlicher Professor, HEC Montréal)
- Methode Fakt-Gefühl-Bitte – nahe an der Gewaltfreien Kommunikation (Marshall Rosenberg)

QUELLEN & REFERENZEN

- Jean Poitras (ordentlicher Professor, HEC Montréal, Spezialist für Konfliktmanagement in Organisationen) – Unterscheidung zwischen dem Problem (dem Funken) und der Inflation (dem Zunder, der es nährt)
- Marshall Rosenberg – Struktur der Gewaltfreien Kommunikation (Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte), auf der die Methode Fakt/Gefühl/Bitte aufbaut
- Vermeidung ist die häufigste Reaktion auf eine Meinungsverschiedenheit am Arbeitsplatz – in der Konfliktliteratur belegter Befund
- Weger et al. (2014) – aktives Zuhören und das Gefühl, verstanden zu werden

Ein Modul von Afthonios.com.

Inhalt geprüft am 07.10.2026