MODULBESCHREIBUNG

Nach dem Konflikt: den Frieden sichern, die Chance nutzen

Adaptives Modul | ~20 min

Die meisten Teams halten einen Konflikt für erledigt, sobald wieder Ruhe einkehrt, und gehen zur Tagesordnung über. Dabei kann die Ruhe Glut verbergen, die später umso heftiger aufflammt. Deshalb widmet sich dieses Modul dem Danach: prüfen, ob der Frieden echt ist, ihn mit etwas Schriftlichem und einem Folgetermin festigen und aus der Bewährungsprobe eine Gelegenheit machen: erweiterte Perspektiven, emotionale Intelligenz, eine gestärkte Beziehung.

LERNZIELE

01 Mit drei Fragen prüfen, ob ein Konflikt wirklich gelöst ist: Lösung, Beziehung und Dauer.

02 Das Ende des Konflikts mit etwas Schriftlichem, gemeinsamen Indikatoren und einem Folgetermin festigen.

03 Die Lösung nach dem Praxistest anpassen, denn eine Einigung wird nachverhandelt, nicht in Stein gemeißelt.

04 Aus dem Konflikt Lehren ziehen, um Perspektiven zu erweitern, emotionale Intelligenz zu entwickeln und die Beziehung zu stärken.

ZIELGRUPPE

Alle, die gerade einen Konflikt bei der Arbeit gelöst haben und sicherstellen wollen, dass der Frieden hält.

- **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

Nach Spannungen haben Basma und Serena die Angebotsanfragen aufgeteilt: Basma erfasst sie, Serena berechnet die Preise. Beim Folgetermin sagt Serena, alles laufe gut. Basma ist jedoch aufgefallen, dass niemand die Kunden zurückruft, deren Anfrage unvollständig ist. Was sollte Basma 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

- Afthonios-Methode: Lehren ziehen mit Abstand in 4 Fragen – nach dem Vorbild des After Action Review (US-Armee)
- Vom „Opfer“ zum „Mitverantwortlichen“ – nach dem Dramadreieck von Karpman (1968)
- Afthonios-Methode: 3 Fragen, um zu prüfen, ob der Konflikt vorbei ist (beidseitige Zufriedenheit, wiederhergestellte Beziehung, dauerhafte Lösung)
- Emotionale Intelligenz – Salovey & Mayer (1990), bekannt gemacht durch D. Goleman (1995)

QUELLEN & REFERENZEN

- John Gottman (University of Washington, „Love Lab“), 1999: Glückliche Paare sind nicht die mit den wenigsten Konflikten, sondern die, die Brüche reparieren und sich schnell davon erholen
- S. Karpman, 1968 – Dramadreieck
- Salovey & Mayer, 1990; D. Goleman, 1995 – emotionale Intelligenz
- Amy Edmondson (1999) – psychologische Sicherheit und Lernen im Team

Ein Modul von Afthonios.com.

Inhalt geprüft am 07.10.2026