

# Meilenstein statt Stolperstein

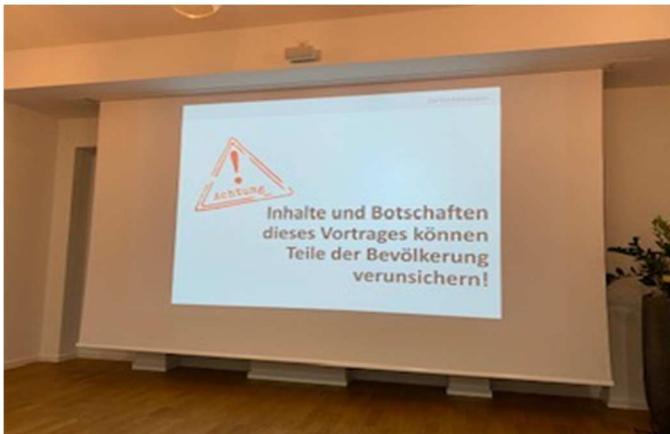
## Christoph Maria Michalski - Der Konfliktnavigator 17.2.2020 GPM Regionalgruppe Hannover

Mit der Message „Konflikte sind sexy!“ startete die zweite Veranstaltung der Regionalgruppe Hannover am 17.02.2020 in den Räumen der TRUEECARE® GmbH (autorisierter Trainingspartner der GPM). Der Referent Christoph Maria Michalski, auch bekannt als Konfliktnavigator, widmet sich hauptsächlich der Entwicklung und Entstehung von Konflikten und dem Umgang damit.

Dies zeigte auch sein Vortrag, in dem er erklärte, dass Emotionen dazu führen, dass Pannen zu Konflikten werden! Wir wissen oftmals nicht, wie wir mit den Emotionen umgehen sollen, deswegen sind wir in schwierigen Situationen oftmals überfordert.

Wenn wir uns klarmachen, dass Emotionen Botschafter von Bedürfnissen sind, dann ergibt sich laut Michalski folgende Formel: Emotion = Gefühl + Affekt, also körperliche Reaktion.

Herr Michalski erklärte, dass Emotionen dann entstehen, wenn die Bedürfnisse der Menschen nicht gesichert sind. Dazu gehören Bedürfnisse wie Sicherheit, Zugehörigkeit, Wachstum und Entwicklung. Für Firmen ergibt sich daraus, dass es immer wichtiger ist, über die Bedürfnisse der Menschen zu reden, denn nur so schafft man Zugehörigkeit und weniger Konfliktpotenzial.



Die Zuhörer erhielten einen Einblick in die drei Konfliktkategorien:

Debatte/Spiel/Kampf, bei denen es um klare Regeln und Verhaltensweisen in Konflikten geht.

Wenn die Konfliktkategorien klar sind, dann kann man diese im Konflikt nutzen, um die Situation wieder zu beruhigen.

Mit einem sogenannten „Apfelkuchenspiel“, das ähnlich wie das Spiel „Blackstories“ funktioniert, veranschaulichte Herr Michalski, dass fragende Menschen klar im Vorteil sind. Das Publikum wurde somit gleich einbezogen und durch die fröhliche und lockere Art Michalskis erheitert. Das Ergebnis aus dieser Übung war, dass klare Fragen oder auch die sogenannte „Trichtertechnik“ bei einer Auftragsklärung oder schwierigen Situation helfen können, schnell die wichtigsten Erkenntnisse zu erlangen. Die selektive Wahrnehmung der Menschen kann dabei sehr unterschiedlich sein. Durch tolle Beispiele, wie den Film „The monkey business solution“ wurde aufgezeigt, dass gerade in Konflikten das Problem fokussiert wird. Michalski erklärte, dass es wichtig ist, gegen diese Fokussierung zu steuern und viele Dinge noch einmal zu hinterfragen. Einen Schritt aus der Situation herausmachen, Kommunikationsstörungen direkt ansprechen mit Fragen wie „geht es dir auch so?“ oder „nimmst du das auch wahr?“, lösen den Konflikt oftmals auf.

Am Schluss wurde noch einmal die Relevanz des Themas verdeutlicht, in dem Herr Michalski aufzeigte, dass 20% der Personalkosten oftmals Konfliktkosten sind (vgl. KPMG Konfliktkostenrechner). Um hier vorzubeugen und die Kosten zu senken, kann eine gute Konfliktmentalität und ein Verständnis für unterschiedliche Stressbewältigungsmuster von Menschen, hilfreich sein. Dazu zeigte Michalski am Ende noch einmal das „Vier Farben Modell“ in dem es um Persönlichkeitstypen geht. Um alle gleich zu behandeln, ist es in einer Teamarbeit wichtig, dass alle gehört werden und Raum für Anregungen erhalten.

Abschließend zeigte Herr Michalski noch die Gesprächsmethode des „Schweizer Taschenmessers“ auf: Sache/Folge/ Gefühl/Tun. Anhand eines sehr realitätsnahen Beispiels zeigte er auf, wie man in Mitarbeitergesprächen gezielt kommuniziert und dabei souverän bleibt.

Herr Michalski hat in seinem Vortrag auf eine sehr sympathische Art aufgezeigt, dass kreative und methodisch vielfältige Lösungsansätze sehr hilfreich sind, um richtig mit Konflikten umzugehen. Es war ein wirklich interessanter Vortrag, der von Humor, Leichtigkeit und vor allem Fachwissen geprägt war.

