

W<sub>4</sub> I<sub>1</sub> R<sub>1</sub> K<sub>5</sub> U<sub>1</sub> N<sub>1</sub> G<sub>2</sub> S<sub>1</sub> S<sub>1</sub> T<sub>1</sub> A<sub>1</sub> R<sub>1</sub> K<sub>5</sub>

HANDOUT ZUM  
**LIVE WEBINAR**

|

**Konflikte lösen  
leicht gemacht**

[www.wirkungsstark.com](http://www.wirkungsstark.com)



*“Konflikte wollen erst verstanden und dann gelöst werden.” - Anke Kramer*

Ich bin Anke Kramer (44), lebe in Köln und arbeite als Systemischer Coach, Trainerin und Mentorin.

Das Thema Entwicklung ist der rote Faden in meinem Leben, sowohl beruflich als auch privat. In meiner Selbstständigkeit unterstütze ich Einzelpersonen und Teams dabei, aktuelle Herausforderungen gezielt zu analysieren, um authentische und nachhaltige Lösungen zu kreieren.

### **Mein Motto**

Wenn nichts sicher ist, ist alles möglich.

### **Meine Überzeugung**

Wenn du weißt, wer du bist, kannst du sein, wer du willst.

### **Meine Werte**

Ich stehe für Klarheit, Toleranz und ein unterstützendes Miteinander, durch Bewusstsein und gegenseitiges Verständnis.

### **Meine Themen**

Gesunde Beziehungen, wirkungsstarke Kommunikation und stetige Entwicklung im Unternehmenskontext.

### **Meine Expertise**

MORE® - Selbstanteile Coaching  
Systemische (Selbst-)Reflexion + Metakognition

# Übung 1 - Reflexion

## Wirkungsstarkes Erleben

**“Am Beginn eines jeden Problems steht ein fester Glaube, eine starre Überzeugung, eine fixe Idee bezüglich der eigenen Identität, die für Variationen keinen Spielraum lässt.”**

- E. Noni Höfner (Autorin) -

Häufig sind es die eigenen Gedanken und Gefühle, die uns bei der Lösung von Problemen und Konflikten im Wege stehen und eine gewünschte Veränderung verhindern.

Besonders in zwischenmenschlichen Konflikten ist das eigene Erleben entscheidend dafür, wie wir auf die Situation und unser Gegenüber reagieren. Was wir wahrnehmen, fühlen und denken ist davon abhängig, welche Werte unsere Haltung prägen und welche Erfahrungen wir bisher in ähnlichen Situationen gemacht haben. In der Regel erfolgt die Bewertung einer Situation unbewusst, anhand unseres ganz persönlichen Regelwerks.

Ein relevanter Teil der Konfliktlösung liegt daher darin, das eigene Erleben und die dahinterliegende Haltung zu betrachten.

Mit diesem Tool gelingt es dir, bewusst zwischen dem WAS du erlebst und WIE du es erlebst zu unterscheiden und die eigenen kognitiven Prozesse zu verstehen. Das ist der erste, wichtige Schritt auf dem Weg zu einem souveränen Umgang mit Konflikten und die Basis für eine aufrichtige Kommunikation in herausfordernden Situationen.

Viel Spaß beim Ausprobieren!

# Übung 1 - Reflexion

## Wirkungsstarkes Erleben

### Schritt 1:

Nimm dir eine aktuelle (Konflikt-)Situation vor, die du als herausfordernd erlebst, um sie bewusst zu reflektieren. Das kann bspw. ein stattgefundener Streit, eine vergangene Diskussion oder ein bevorstehendes Gespräch sein.

### Schritt 2 - erster Teil der Reflexion:

Im ersten Schritt der Reflexion geht es darum, das WAS du erlebt hast/aktuell erlebst zu betrachten. Beschreibe die Situation und Rahmenbedingungen rational - auf der reinen Sachebene. Setze die "Zeugenbrille" auf und schreibe nur auf, was auch für andere sichtbar wäre. Wechsele mit deiner Perspektive auf die Meta-Ebene und schildere

- Wer ist beteiligt (aktiv und passiv)?
- In welchem Kontext/Zusammenhang tritt der Konflikt auf (bspw. berufliche/private Situation)?
- Worum geht es (Thema/Situation), was war der Auslöser?
- Was hat stattgefunden, ist passiert, wurde gesagt?

Beschreibe so detailliert wie möglich, wo du bist, wer beteiligt ist und um welches Thema es geht bzw. was die Herausforderung/den Konflikt ausmacht.

### Wichtig - hierbei erfolgt KEINE:

- Bewertung (weder Ab- noch Aufwertung)
- Interpretation (wie z. B. "ich glaube, ich weiß, bin sicher...")
- Assoziation (Verknüpfung mit Werten, wie Respekt, Wertschätzung, Anstand etc.)
- Klassifizierung nach gut, schlecht, hilfreich, unnötig etc.

# Platz für deine Notizen

# Übung 1 - Reflexion

## Wirkungsstarkes Erleben

### Schritt 3:

Überprüfe deine Gedanken/Notizen. Sind sie vollständig und wirklich

- objektiv
- rational
- auf der Sachebene
- von außen bzw. für andere erkennbar

oder hast du bei der Schilderung deine Emotionen (bspw. Wut, Enttäuschung, Angst), deine persönlichen Werte oder unbewusste Überzeugungen einfließen lassen?

Wenn ja - formuliere deine Schilderungen noch einmal um.

*Wenn du fertig bist, löse dich für einen Moment von der Aufgabe. Trinke in Ruhe einen Kaffee oder ein Glas Wasser, gehe kurz and die frische Luft, mach den Spül oder wirf eine Waschmaschine an, bevor du mit dem 2. Schritt der Reflexion startest.*

---

### Schritt 4 - zweiter Teil der Reflexion:

Im 2. Schritt der Reflexion geht es darum, dein ganz persönliches Erleben zu betrachten. Schildere WIE du die Situation wahrnimmst. Hör und fühl in dich hinein und konzentriere dich einzig auf dein ganz eigenes Erleben. Sei aufrichtig mit dir selbst und gestehe dir alle Gedanken und Gefühle zu, die du in Bezug auf die Situation erlebst. Auf der nächsten Seite habe ich ein paar Stichpunkte für dich aufgeschrieben, an denen du dich orientieren kannst.

# Übung 1 - Reflexion

## Wirkungsstarkes Erleben

Benenne/schreibe auf

- was du über die Situation und die Beteiligten denkst
- was du wo körperlich spürst (bzw. Schmerz, Anspannung in Bauch, Brust etc.)
- was du fühlst - welche Emotionen du erlebst
- wie du das Erlebte bewertest
- woran dich die Situation erinnert
- wovor du Angst bzw. Sorge hast
- was dich unsicher/wütend macht - dich nervt oder enttäuscht
- welche Werte und Überzeugungen für dich in diesem Zusammenhang eine Rolle spielen bzw. verletzt wurden
- worum es dir eigentlich geht
- was dich genau bewegt - dich emotional erregt
- was du wie interpretierst und assoziiert
- was du als gut, schlecht, hilfreich, unnötig empfindest
- was du dir wünschst
- was dir gerade fehlt
- was du jetzt brauchst

### **Achtung:**

Halte dich nicht zurück, denn es ist wichtig, zu erkennen was dich bewegt und deinen Umgang mit der Situation prägt.

Zum jetzigen Zeitpunkt geht es nicht darum, eine Lösung für das Problem zu schaffen, sondern darum, dein Bewusstsein für die verschiedenen Einflussfaktoren und Motive im Umgang mit der Situation zu erkennen. Konflikte finden immer auf 2 Ebenen statt (rational & emotional). Um einen konstruktiven und souveränen Umgang mit einem Konflikt zu gewinnen, müssen beide Ebenen getrennt voneinander betrachtet und berücksichtigt werden.

# Platz für deine Notizen



# Übung 1 - Reflexion

## Wirkungsstarkes Erleben

Mach dir bewusst, dass es sich im innen und außen um zwei Konflikte handelt. Du bewertest nach deinem Regelwerk, das geprägt ist von deinen Gedanken und Emotionen sowie deinem Selbstbild und deinem Weltbild, die sich zusammensetzen aus

- deinen Werten
- deinen Überzeugungen
- deinen Glaubenssätzen
- deinen Erfahrungen
- deinen Erwartungen
- deinen Wünschen
- deinen verinnerlichteten Verhaltensmustern und Lösungsstrategien

Um den Konflikt im Außen zielführend und souverän zu lösen, braucht es zunächst Bewusstsein, Verständnis und Anerkennung für deine inneren (tlw. unbewussten) Antreiber und Konflikte.

Mach dir bewusst, dass das WIE du die Situation erlebst, einzig von deinem Haltungs-Selbst, von deiner persönlichen *Konstruktion von Wirklichkeit*, abhängt und nur du allein die Art, wie du etwas bewertest/einordnest, beeinflussen kannst.

### **Schritt 5:**

Nutze die Erkenntnisse der Reflexion, um zunächst deine innere Haltung zu dem Konflikt und den Beteiligten zu flexibilisieren. Löse das WIE du denkst, fühlst, bewertest von dem WAS es im Außen zu klären gilt, um dich auf eine hilfreiche Lösung zu konzentrieren.

# Übung 2 - Kommunikation nach dem I.M.M.M.E.R-Prinzip

I.M.M.M.E.R. - Das Prinzip der bewussten Kommunikation.

In belastenden Situationen fällt es uns oft schwer, das eigene Erleben und die Eindrücke konstruktiv und zielführend auszudrücken. Aufkommende Emotionen und unbewusste Motive nehmen Einfluss auf unseren Umgang mit der Situation und führen tlw. dazu, dass wir, durch unüberlegte Äußerungen, hinderliche Vorwürfe platzieren und eine zusätzliche Schärfe in den Konflikt einbringen.

Bei der Kommunikation nach dem I.M.M.M.E.R. - Prinzip geht es darum, die eigenen Eindrücke angemessen auszudrücken, um im Gespräch zu bleiben und den Konflikt zu lösen.

I.M.M.M.E.R. ist eine Faustregel, die dir dabei hilft, ICH-Botschaften zu senden und in Konfliktgesprächen bei dir selbst zu bleiben. Mach dir bewusst, was du ausdrücken willst, und setze dich und dein Erleben in den Fokus deiner Kommunikation.

I.M.M.M.E.R. steht für

**I** ✦ **ich**  
**M** ✦ **mir**  
**M** ✦ **mich**  
**M** ✦ **mein**  
**E** ✦ **ehrlich**  
**R** ✦ **respektvoll**

# Übung 2 - Kommunikation nach dem I.M.M.M.E.R-Prinzip

## Beispiele:

ICH - erlebe, fühle, sehe, bewerte, wünsche mir, bitte darum...

MIR - ist wichtig, fällt leicht/schwer, gelingt es eher/nicht...

MICH - bewegt, belastet, überrascht, irritiert, überzeugt...

MEIN/E - Eindruck, Gedanken, Gefühle, Erfahrungen, Ideen...

Achte darauf, WIE du formulierst

EHRLICH - aufrichtig, offen, authentisch, transparent, erklärend

RESPEKTVOLL - in Bezug auf Ton, Ansprache, Zeitpunkt

Wie sagst du etwas? | Welche Worte wählst du? | Wann suchst du das Gespräch? | Welcher Rahmen ist angemessen?

*Gewöhne dir an, dich auf herausfordernde Gespräche vorzubereiten, um einen angemessenen Rahmen zu nutzen und deinem Gegenüber mit einer offenen Haltung zu begegnen.*

*Lerne, dich abzugrenzen, wenn du mit einem Gespräch "überfallen" wirst und du dich unwohl dabei fühlst.*

Sage z. B.:

"Ich würde mir für dieses Thema gerne angemessen Zeit nehmen. Jetzt passt es für mich nicht und ich würde dir und der Situation nicht gerecht werden. Lass uns gerne direkt einen Termin vereinbaren."

# Übung 2 - Kommunikation nach dem I.M.M.M.E.R-Prinzip

Mach dir bewusst

- + wie DU die Situation erlebst
- + was DU fühlst
- + was DIR fehlt
- + was DU brauchst
- + was DIR wichtig ist

und übernimm die Verantwortung dafür, deine Eindrücke und Emotionen angemessen auszudrücken.

## **Vorteile des I.M.M.M.E.R. Prinzips**

- Dein Gegenüber erfährt etwas über deine tatsächlichen Bedürfnisse und Gefühle
- Dein Gegenüber wird nicht angegriffen - muss sich nicht verteidigen
- Du vermeidest eine Diskussion darüber, was richtig oder falsch ist, denn es geht um deine Sicht der Dinge

*Sich zu öffnen und verletzlich zu zeigen, ist die Basis für ein vertrauensvolles Miteinander und in Konfliktsituationen ein wahrer Game-Changer.*

*Sich zu erklären hat nichts mit Rechtfertigung zu tun. Im Gegenteil - es ist ein Zeichen von Aufrichtigkeit und Authentizität. Wenn wir uns nahbar zeigen, werden wir für andere greifbar und glaubwürdig und fördern das gegenseitige Vertrauen.*

# Übung 2 - Kommunikation nach dem I.M.M.M.E.R-Prinzip

**BEWUSSTE KOMMUNIKATIN** bedeutet, anzuerkennen, dass du allein für dein emotionales Erleben verantwortlich bist.

Du entscheidest, wie du das, was andere tun oder sagen, bewertest und darauf reagierst.

**ÄUSSERE DICH AUFRICHTIG** und mit dem Blick auf dein persönliches Erleben. Kommuniziere dein Anliegen respektvoll und angemessen. So, wie du möchtest, dass man dir begegnet.

*Kommuniziere aufrichtig - und zwar I.M.M.M.E.R.*

---

Wenn du mehr über meine Arbeit und die Themen Persönlichkeitsentwicklung und wirkungsstarke Führung erfahren willst, schau gerne auf meiner Website vorbei.

[www.wirkungsstark.com](http://www.wirkungsstark.com)