



**training | coaching | psychotherapie**

**Konfliktlösung- und Prävention**

# training | coaching | psychotherapie

Jeder kennt sie, niemand will sie haben - Konflikte im Alltag. Wann immer Menschen zusammenleben und arbeiten, treffen unterschiedliche Meinungen und Vorstellungen aufeinander. Wer Konflikte frühzeitig erkennt, sie zeitnah entschärft und löst, kann schwerwiegende Missverständnisse und Probleme im Zusammenleben vermeiden.

Für eine stetig wachsende Zahl von Menschen ist das jedoch nicht mehr der Fall: Das psychische Wohlbefinden wird im Alltag immer wieder auf die Probe gestellt und oft sehr strapaziert. Eigene Ängste und überhöhte Ansprüche sowie unterschiedliche Erwartungen, Lebensweisen und Denkgewohnheiten können in Beziehungen, Familien, am Arbeitsplatz oder im Wohnumfeld zu bedrückenden Konflikten und damit auch zu psychosozialen Belastungen führen. Mit derartigen Konflikten und Belastungen so umzugehen, dass sie nicht zu dauerhaften psychischen Einschränkungen führen, ist eine ganz wichtige Aufgabe der „Seelenpflege“.

In der angespannten wirtschaftlichen Situation und bei dem hohen Konkurrenzdruck, gewinnt das Thema Konfliktmanagement vor allen auch im Berufsleben immer mehr an Bedeutung. Wichtige Ziele dabei sind, die eigenen Interessen angemessen vertreten zu können, ohne die Interessen der Gegenseite abzuwerten. Um das zu ermöglichen, ist es wichtig, Streitpunkte auf eine sachliche Ebene zu bringen, weil damit aufgestaute Spannungen vermieden und so das Selbstvertrauen aller Beteiligten sowie das Vertrauen untereinander gefördert bzw. wiederhergestellt werden können.





### **Ohne Streit keine zwischenmenschliche Beziehung ...**

Ohne Streit und Auseinandersetzung kommt keine zwischenmenschliche Beziehung aus, denn die Funktion eines Streits liegt auch darin, Dinge klar zu legen, indem Worte ausgesprochen werden, die normalerweise nicht über die Lippen kommen. Streit hilft da, wo Menschen nicht in der Lage sind, Abstand auf eine einfache und direkte Art herzustellen. Streit wird dann ein regelndes Werkzeug das es erlaubt, den Anderen für eine Weile nicht zu mögen, ihn zu meiden und auf Distanz zu halten.

Streit verbindet aber genauso wie er trennt. Streit kann helfen, die Ursachen für Unzufriedenheit zu finden. Streit ist ein spannender und spannungsgeladener Zustand, in dem man die Grenzen des normalen, angepassten, vernünftigen, überlegten Verhaltens verlässt und sich spontan und direkt öffnet, indem man einen Teil der Kontrolle über das Verhalten verliert. Meist streiten die Beteiligten um Kleinigkeiten und Nebensächlichkeiten, anstatt die Ursache für die eigentliche Unzufriedenheit deutlich zu sagen. Ein produktiver Streit kann nur dann helfend und heilend sein, wenn er offen ausgetragen wird. In dem Sinne, dass deutlich wird worum es geht und danach die Möglichkeit besteht, sich zu entscheiden, auch mit dem Ergebnis, dass die Beziehung scheitert.

Um einen Konflikt überhaupt als solchen erkennen zu können, ist es wichtig, sowohl das eigene als auch das Verhalten von Personen aus dem Umfeld kritisch hinterfragen zu können. Denn Konflikte im zwischenmenschlichen Bereich entstehen entweder durch widersprüchliche Interessen, Positionskämpfe oder Veränderungen im sozialen Umfeld, wie zum Beispiel der Weggang von Bezugspersonen bzw. betriebliche Umstrukturierungen u.a. Sie führen auf Dauer zu Stress, Misstrauen und Kämpfen auf „Nebenkriegsschauplätzen“ (z. B. Mobbing), weil sie mit mehr oder weniger starken, zum Teil widerstreitenden persönlichen Emotionen verbunden sind, die den sachlichen und vernünftigen Umgang untereinander erschweren. Hinzu kommt, dass Menschen im Laufe der Zeit individuell unterschiedliche und zum Teil ungeeignete Konfliktlösungsmuster entwickeln, die bei anderen Menschen eventuell zusätzliches Konfliktpotential erzeugen.



### Wahrnehmung in Konfliktsituationen ...

Konflikte erleben wir als Bedrohung. Auf bedrohliche Situationen reagieren wir mit Angst. Gefühle der Angst versetzen uns sehr rasch in eine Kampf- oder Fluchtbereitschaft. Wir wollen am liebsten weglaufen oder zuschlagen. Beides für den heutigen Arbeitsplatz nicht gerade zielführende Strategien. Das logische Denken und unsere Kooperationsbereitschaft bleiben in so einem Augenblick schnell auf der Strecke. Das Großhirn schaltet ab, das emotionale Zentrum dreht auf.

Weil wir in Konflikten intuitiv reagieren, aus dem Bauch heraus, und oft nicht vorher, sondern meistens erst hinterher nachdenken, wissen wir häufig nicht, was uns an manchem Konflikt so nervt. Menschen reagieren in der Regel auf das, was sie fühlen und nicht auf das, was real um sie herum geschieht. Wenn jemand sagt, es tut mir leid, dann werden wir dieses Gefühl dem anderen nur abnehmen, wenn er es auch wirklich fühlt. Richtig glaubwürdig sind wir immer nur dann, wenn unsere Gefühle dabei auch beteiligt sind. Sind sie es nicht, dann wird unser Gegenüber es erkennen, wenn wir zum Beispiel in einer aktuellen Situation nur aus Höflichkeit agieren und nicht aus tieferem Interesse handeln. Wir nehmen es dem anderen übel, wenn dieser nicht aufrichtig ist. Entsprechend wird in so einem Moment dann auch unsere Reaktion ausfallen: Höflich aber bestimmt ...



## Der innere Zustand wirkt nach außen ...

Wie wir nach außen wirken, hängt allgemein stärker vom inneren Zustand ab als vom tatsächlich äußeren Geschehen. Innere Stabilität zeigt sich besonders dann, wenn es unangenehm wird und wir eine schwierige Situation meistern müssen. Stabile Persönlichkeiten sind dabei wesentlich schwerer zu irritieren als instabile Persönlichkeiten.

Sind wir uns sicher, wie wir das weitere Geschehen lenken wollen, dann strahlen wir auch nach außen Ruhe, Gelassenheit und Sicherheit aus. Wenn innerlich „der Bär tobt“, dann wird es schwierig, konzentriert und gelassen eine Lösung zu finden. Wir fühlen uns dauerhaft angestrengt und gereizt. Kleine alltägliche Dinge sind zu viel. Dieses diffuse Unbehagen ist ein deutliches Indiz für einen inneren Konflikt. Wenn wir innerlich unsicher sind, wie wir reagieren sollen, dann wirken wir auch nach außen unkonzentriert, uneindeutig und nervös. In so einem Moment reicht bereits eine verpasste U-Bahn um überzureagieren, vor allem, wenn Sie sowieso spät dran sind und ein schwieriger Geschäftstermin auf Sie wartet. Manchmal fühlen wir uns übermäßig gestresst, obwohl sich die Terminflut in Grenzen hält. Hin und wieder finden wir dann abends einfach keine Ruhe. Abschalten unmöglich. Viele Ideen schwirren durch den Kopf und verhindern jeden sinnvollen Gedanken. Deutliche Anzeichen für einen inneren Konflikt. Begleitet sind diese häufig auch von körperlichen Indikatoren, wie zum Beispiel Rückenschmerzen, Kopfweg und/oder auch einem allgemein schlechten Gefühl im Magen.

Wenn Sie die beschriebene Situation an Ihre eigene erinnert, dann kann ich als systemischer Coach Sie dabei unterstützen Wege zu entwickeln, schlechte Gefühle rechtzeitig zu erkennen (noch bevor sie zu einem manifesten Konflikt heranwachsen), um in Zukunft innere Konflikte frühzeitig erkennen und sie zeitnah entschärfen zu können, für eine ausgeglichene innere Balance und um damit Missverständnisse und Probleme im Zusammenleben zu vermeiden.





### **Work-Family Conflict**

Versuche, Arbeit und Privatleben vollkommen zu trennen, sind nur selten von Erfolg gekrönt. Es wird unweigerlich die Aufmerksamkeit einer nahe stehenden Person erregen, wenn etwa durch Zeitmangel ihre Stimmung beeinträchtigt ist oder sie Aktivitäten und Hobbys vernachlässigen. Ist man Stressoren bei der Arbeit ausgesetzt, kann das zu Gereiztheit und Müdigkeit führen. Damit werden die Möglichkeiten familiäre Rollenfunktionen angemessen zu erfüllen, eingeschränkt. Abnahme der allgemeinen Lebenszufriedenheit, Zufriedenheit in der Partnerschaft und Familie können unmittelbare Konsequenzen sein. Weiters sind physiologische Beschwerden, Depression, Burnout, Alkoholmissbrauch mit einem Work-Family Conflict assoziiert.

Psychotherapie unterstützt Sie bei der Erreichung einer optimalen Work-Family Balance, indem es Ihnen Lernmethoden aufzeigt, die es Ihnen ermöglichen wieder Kontakt zu wirksamen Steuerungs-Kompetenzen aufzunehmen. Die wahrgenommene Kontrolle darüber, ob berufliche und familiäre Anforderungen vereinbart werden können, nimmt Druck von der Person und führt zur Stärkung der Handlungsfähigkeit und dem allgemeinen Wohlbefinden.

### **Re-Balancing**

Durchlebt jemand einen schweren Konflikt, so wird seine Person häufig von Opfer Gedanken überflutet, assoziiert mit Gefühlen von Hilflosigkeit, Ratlosigkeit, Verwirrung, Angst, Wut, Hektik u.a. Unrealistische Zielvorstellungen und rigide Lösungsstrategien sind die Folge. Durchaus vorhandene Kompetenzen sind nicht mehr verfügbar. So kann kaum noch flexibel in einem Konflikt reagiert werden. Zur Unterstützung der optimalen Balance im Alltag ist es eine sehr nützliche Intervention, sein intuitives, sich körperlich ausdrückendes Stimmigkeits-Wissen zu nutzen (intuitives Körperwissen). Beiträge für leidvolle Konfliktmuster werden nicht mehr als Problem abgewertet, sondern als Kompetenz für eine stimmige Balance wertgeschätzt. Betroffene können wieder wirksamen Kontakt zu Steuerungs-Kompetenzen aufnehmen. Dies nimmt Druck von der Person, führt zur Stärkung der Handlungsfähigkeit und des Kompetenzerlebens und führt zur Stärkung des Selbstwert-Erlebens, von Schutz, Übersicht und Wahlmöglichkeiten.



### **Was ist Psychotherapie?**

Psychotherapie ist ein eigenständiges Heilverfahren für die Behandlung von psychischen, psychosozialen und psychosomatisch bedingten Verhaltensstörungen und Leidenszuständen. Psychotherapie findet in der Beziehung zwischen der Psychotherapeutin und der Klientin bzw. dem Klienten statt. Dabei gibt die Therapeutin die Lösung eines Problems nicht vor, sondern begleitet die Klientin bzw. den Klienten mit ihrem/seinem Wissen über seelische Störungen bei deren Entwicklung und Suche nach der für Sie passenden Problemlösung und Veränderung.

### **Wodurch zeichnet sich eine qualifizierte Psychotherapeutin aus?**



Eine qualifizierte Psychotherapeutin kann eine umfassende Psychotherapie Basisausbildung und laufende spezifische Weiterbildung vorweisen.

Seine bzw. Ihre Fähigkeit zeichnet sich durch hohe Sozial- und Beratungskompetenzen aus. Vor allem auch über psychologisches Fachwissen.

Eine Psychotherapeutin ist in der Lage, seine bzw. ihre KlientInnen nicht nur zu Reflexionen ihrer eigenen Person, sondern auch zum Nachdenken über die sozialen Beziehungen in ihren Systemen und über die organisatorischen anzuregen.



### **Meine Psychotherapie Angebote ...**

Wählen Sie aus folgenden Angeboten das für Ihr Anliegen am besten geeignete aus, oder lassen Sie sich persönlich beraten ...

#### **Sie haben die Möglichkeit zwischen ...**

**Psychotherapie-Einzelstunden** finden im Vier-Augen-Gespräch zwischen Psychotherapeutin und KlientIn statt.

**Gruppen-Psychotherapie** findet im Setting mit 4 – 6 TeilnehmerInnen mit unterschiedlichem Background statt.

#### **... und weiteren Angeboten**

##### **Konfliktcoaching**

Schwierige Konfliktsituationen entstehen, wenn stark konträre Erwartungen und Einstellungen aufeinandertreffen. Je komplexer ein Konflikt ist, desto wichtiger wird eine lösungsfokussierte und strukturierte Konfliktbearbeitung. Konfliktcoaching greift Konflikte aus dem beruflichen und / oder persönlichen Umfeld auf und ermöglicht mehr Handlungsflexibilität. Konfliktcoaching versetzt Betroffene in die Lage, verschiedene Konflikte zu unterscheiden und, je nach Ausprägung des Konflikts, unterschiedliche Lösungsansätze zu entwickeln und zu verfolgen. Es ermöglicht, Spannungen frühzeitig zu erkennen, offen damit umzugehen und diese gewinnbringend für alle Beteiligten aufzulösen. Es bietet Methoden der Deeskalation, indem es Einsicht in und Verständnis für wiederkehrende Dynamiken gibt. Dadurch wird ein verbesserter Umgang mit schwierigen Situationen im Team erlernt. Das verbessert nicht nur die Zusammenarbeit, indem es motivierend wirkt sondern leistet auch einen wertvollen Lern-Beitrag dafür, wie Betroffene sich und andere mit einem professionellen Konfliktmanagement unterstützen können.



### **Konfliktmanagement für Führungskräfte**

Schwierige konflikthafte Situationen und die damit einhergehenden offenen Fragen und Ängste sind häufig Tabu Themen in Führungskreisen. Allen diesen Krisen Situationen gemeinsam sind ein unbefriedigendes Gefühl des Kontrollverlusts für die aktuelle Situation und ein Mangel an Orientierung für die nächsten Handlungsschritte. Selten tauschen sich Führungskräfte über entsprechende Themen mit KollegInnen, den eigenen Chefs oder MitarbeiterInnen aus. Die unter normalen Bedingungen gültigen Regeln der Zusammenarbeit greifen nicht. Demnach sind Sie als Führungskraft ganz besonders angesprochen, mit Konflikten aktiv und konstruktiv umzugehen.

Systemisches Coaching bietet wirkungsvolle Techniken im Umgang mit Konflikten und in der Analyse der eigenen Denk- und Handlungsmuster, damit Sie auch in schwierigen Situationen angemessen reagieren und die innere Balance halten können. Hierzu zählen Strategien, mit denen Konflikte rechtzeitig erkannt, positiv gestaltet und gewinnbringend aufgelöst werden können. Das Schaffen von Bewusstsein über die dynamischen Kräfte im Team, ermöglicht außerdem gezielt Interventionen zu setzen, um damit den Zusammenhalt des Teams sicherzustellen. Darin beinhaltet, sind Maßnahmen zur Orientierungsvermittlung, um Grenzen zu setzen, Verständnis entgegenzubringen und Perspektiven aufzuzeigen.

Um eine optimale Balance zwischen Ordnung, Struktur und Chaos zu finden ist es für Führungskräfte wichtig, auch in turbulenten Zeiten die innere Ruhe bewahren zu können und so ein Vorbild an Ruhe, Gelassenheit und Zielorientierung für Ihre Mitarbeiter zu sein. Systemisches Coaching hilft den Verlust der drohenden Selbstwirksamkeit entgegenzuwirken und die Perspektiven und Handlungsmöglichkeiten der Führungskräfte zu fördern. Die Fokussierung auf frühere erfolgreiche Handlungsstrategien begünstigt Kontakt zu eigenen Ressourcen herzustellen. Es ermöglicht das Kennenlernen lösungsorientierter Methoden, die mehr Leichtigkeit und Effektivität in Ihren Führungsalltag bringen, um dabei auch unter Druck handlungsfähig zu bleiben.



### **Extremsituationen souverän meistern**

Wirtschaftliche Turbulenzen, aggressiver Wettbewerb, Leistungsdruck und zunehmende Komplexität stellen gerade erfahrene Führungskräfte immer wieder vor die Herausforderung: Wie meistere ich als Führungskraft mit meinen MitarbeiterInnen diese Engpässe und bleibe dabei auch langfristig selbst motiviert, gesund und leistungsfähig. Systemisches Coaching hilft Strategien zu entwickeln, wie Sie mit unsicheren und schwierigen Situationen erfolgreich umgehen und dabei Stabilität in Ihrer Führung, Ruhe und innere Sicherheit bewahren und ausstrahlen. Hierzu zählen Methoden, in dem Sie Ursache, Wirkung und das Ausmaß einer Konfliktsituation schnell erfassen, um so auf Unerwartetes schnell, effizient und wirkungsvoll reagieren zu können. Durch die Weiterentwicklung Ihrer Führungssituation wird es Ihnen ermöglicht auch in komplizierten und angespannten Situationen Zuversicht auf Ihre Mitarbeiter auszustrahlen, indem sie die eigene Führungssituation ganzheitlich reflektieren, kontrollieren und potenzielle Engpässe und Krisen in Ihrem Arbeitsbereich frühzeitig erkennen und Präventivmaßnahmen einleiten zu können.

### **Mobbing**

Die zugrunde liegende Struktur, nach der die Interaktionen am Arbeitsplatz bei Mobbing eskalieren, lässt sich gut beschreiben. Zu Beginn wird ein Mensch aus irgendeinem oft geringfügigen Anlass zum Stein des Anstoßes. KollegInnen oder Vorgesetzte teilen ihren Ärger nicht offen mit, sondern inszenieren zunächst nur banale Schikanen. Bittet das Opfer um Erklärungen, wird ihm kopfschüttelnd mitgeteilt, dass alles in Ordnung sei. Das Mobbingopfer erlebt einen schleichenden Prozess, in dem die Schikanen immer feindseliger werden, der Verlust des Selbstwertgefühles immer mehr zunimmt. Systemisches Coaching schafft den sicheren Gesprächsrahmen und bietet professionelle Gesprächstechniken, um auch in schwierigen Situationen Spannung aus dem Gespräch nehmen zu können und um Provokationen und anderen Ausweichstrategien souverän zu begegnen. Es vermittelt, wie Sie Formen von Mobbing im Unternehmen systematisch identifizieren und personalpolitisch zulässig und fair darauf reagieren können.



### **Umgang mit Widerständen in Veränderungsprozessen**

Jeder Veränderungsprozess ist mit Abwehr und Ablehnung verbunden, denn der Mensch ist ein Gewohnheitstier. Auf der anderen Seite möchte jeder Mensch Schöpfer seiner Welt sein. Daher müssen MitarbeiterInnen in die Gestaltung von Veränderungsprozessen eingebunden werden. Damit das gelingen kann, bietet systemisches Coaching das notwendige Know-how, um Veränderungsprozesse erfolgreich umzusetzen und zu begleiten indem Sie Widerstände frühzeitig und umfassend identifizieren und diesen konstruktiv begegnen. Sie verstehen dabei Ihre eigenen Denk- und Verhaltensweisen in Veränderungen. Sie erkennen Ihre Stärken und Schwächen im Umgang mit den Widerstandsmustern und lernen so mit schwierigen Reaktionen auf Veränderungen souverän umzugehen.

Systemisches Coaching klärt Sie darüber auf, wie Sie individuelle Blockaden Ihrer MitarbeiterInnen erkennen und wie Sie verschiedene „Schwäche“-Typen unterscheiden können, bzw. wie Sie Gespräche mit schwierigen MitarbeiterInnen professionell vorbereiten und sicher durchführen. Um eine erfolgreiche Zusammenarbeit zu ermöglichen, eröffnet es außerdem Wege für die optimale Ausschöpfung der Mitarbeiterpotenziale und zeigt, wann Maßnahmen erforderlich und wann Konsequenzen notwendig sind.

## Was kann ich persönlich als Psychotherapeutin für Sie tun?

... Sie finden in meiner Person eine geschulte Gesprächspartnerin, die Sie in Ihrem persönlichen Anliegen professionell begleitet und unterstützt.

... Ich biete Ihnen Lernformen und Methoden an, damit Sie auch in schwierigen Situationen angemessen reagieren und Ihre innere Balance halten können.

... Ich unterstütze Sie bei potenzielle Engpässe und Krisen in Ihrem Arbeitsbereich in der Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten.

Sollten Sie neugierig geworden sein, aber noch nicht genau wissen, ob Psychotherapie tatsächlich die für Sie am besten geeignete Behandlungsform ist, dann setzen Sie sich doch mit mir in Verbindung. Gemeinsam überprüfen wir in einem kurzen telefonischen oder persönlichen Vorgespräch, wie weit Sie ihr Anliegen in einer Psychotherapie zu einer (Auf)lösung bringen können.

### **Kontaktieren Sie mich ...**

Terminvereinbarungen unter [anita.hasenhuendl@gmx.at](mailto:anita.hasenhuendl@gmx.at) bzw.

mobil **+43 (0)677 621 325 16**



**Mag.<sup>a</sup> Anita Hasenhündl**

1150 Wien, Sechshauserstrasse 9 / 28-29

0677 621 325 16

[anita.hasenhuendl@gmx.at](mailto:anita.hasenhuendl@gmx.at)

<http://www.practice.wien>