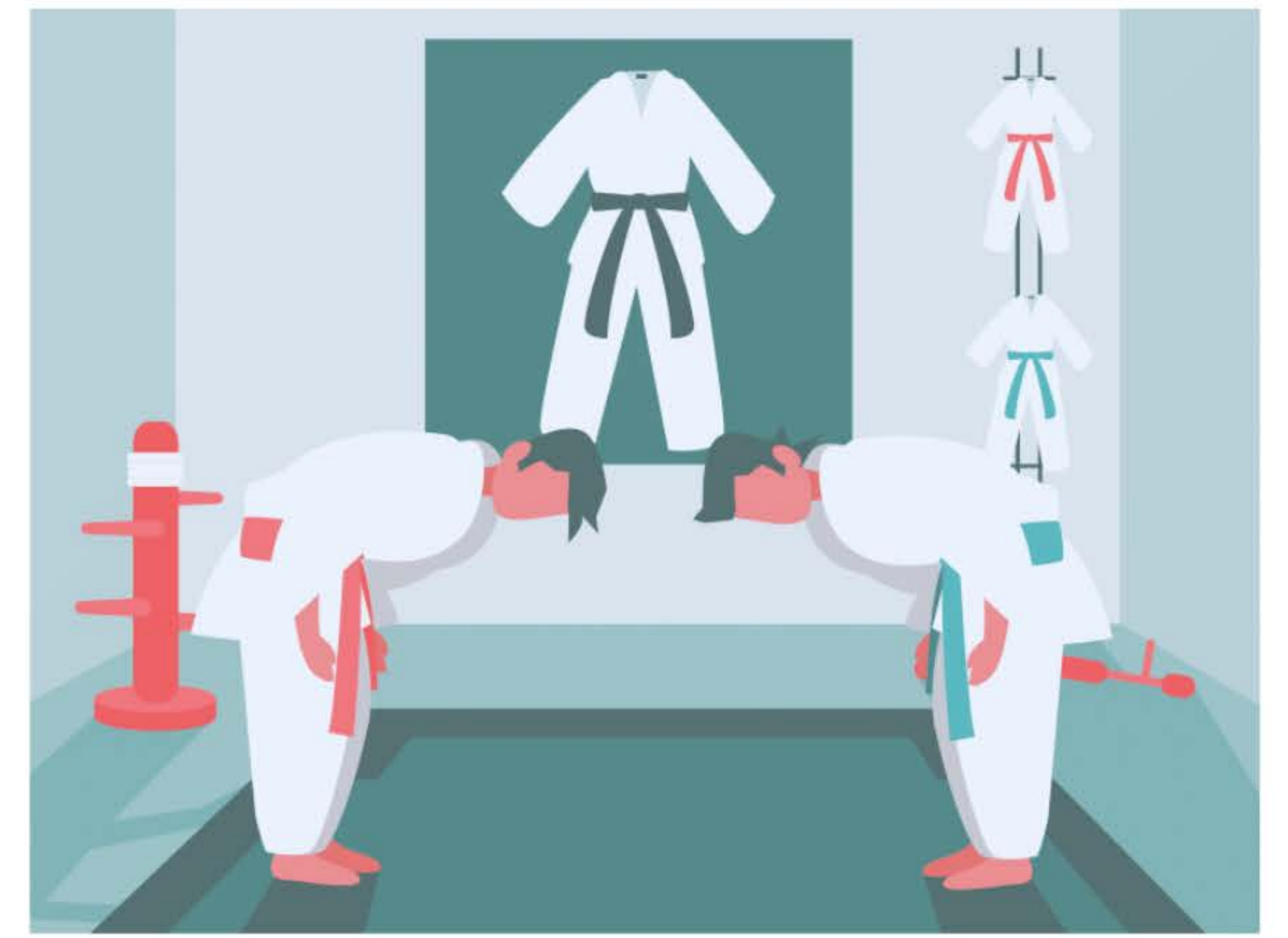


Mittels Kampfkunst zur Harmonie Diskutieren ohne zu verletzen

Abschlussarbeit CAS Operationsmanagement 2022
Larissa Seger, Olten, 09.09.2022



AUSGANGSLAGE

- Wiederkehrende Diskussionen, Streitigkeiten und verbale Grenzüberschreitungen bestimmen den Arbeitsalltag im OP
- Zunehmende Belastung und Leistungsdruck sind auf allen Berufsebenen spürbar

Beeinflusst das Alter, das hierarchische Gefälle oder das Geschlecht solche Konfliktsituationen?

Wie reagieren, um nicht in die Ecke getrieben zu werden und weder sich selbst noch den Verstand zu verlieren?

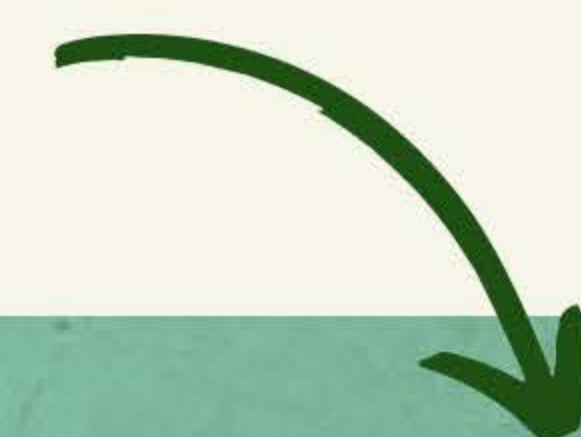


ZIEL

Ermittlung einer **effizienten Technik** zur **wertschätzenden Kommunikation** in polemischen Situationen.

Kann autoritär, direkt und dennoch achtsam diskutiert werden?

Welche **Strategie** bewährt sich dafür?



ERGEBNISSE

- Die meisten Konflikte werden von Mitarbeitern begonnen, die in der **Hierarchie höher** stehen
- Der **Altersunterschied** ist ein Einflussfaktor
- Die **Soziale Intelligenz** beeinflusst das Outcome
- Konfliktlösungsmethoden: Harvard-Konzept,

➔ VERBALES AIKIDO

Ein Konflikt erschafft auch die **Chance**, die Welt und uns auf eine andere Weise zu betrachten!



METHODIK

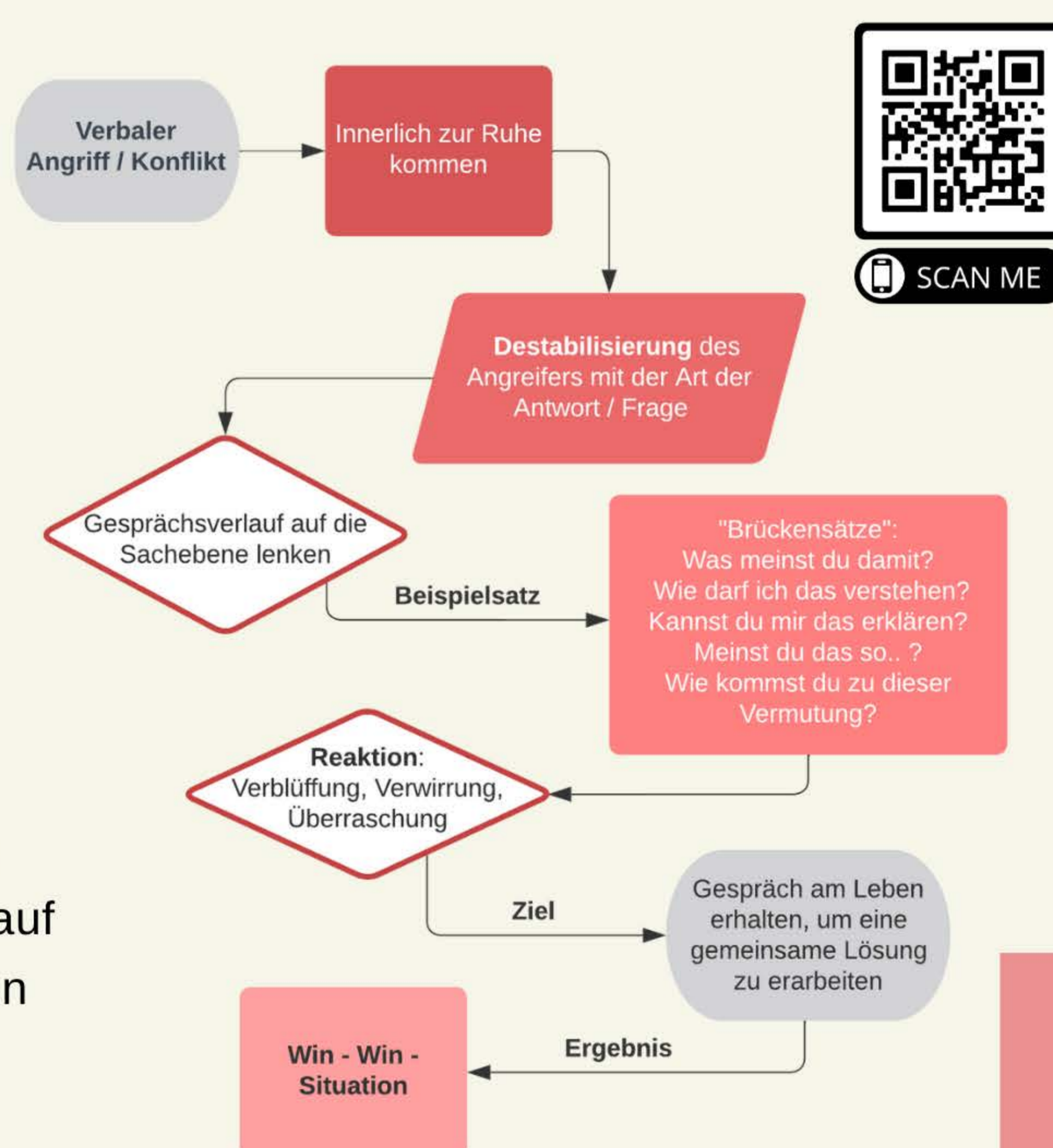
Zur Gegenüberstellung und Evaluation der Konfliktgruppen, Konfliktpotenziale und Lösungstechniken im OP wurden die Methoden:

- **Onlinebefragung**, (Personen in Leitungspositionen)
- **Literaturrecherche**,
- **Studienanalyse** sowie
- **Selbstbildanalyse**

gewählt, und deren Erkenntnisse analysiert und interpretiert.

ERKENNTNISSE

- Konflikte sind allgegenwärtig, Generationen-, geschlechts- und branchenunabhängig
- Klare **Regeln** und **Strukturen** schaffen Verbindlichkeit und minimieren Unstimmigkeiten
- **Verbales Aikido** fängt nicht beim Konflikt sondern bei sich selbst an. Aikido hilft, mittels gezielten Fragestellungen den Gesprächsverlauf zu steuern und auf die Sachebene zu gelangen



FAZIT

Verbales Aikido benötigt viel Übung und Selbstreflexion, ist jedoch eine effiziente Konfliktlösungsmethode