

# Konfliktbewältigung

# Ziele

- Die Dynamik von Konflikten und die Prozesse beim Konflikt besser verstehen.
- Eigene und fremde Konfliktmuster zu reflektieren.
- Das eigene Handlungsrepertoire im Umgang mit Konflikten zu erweitern.

# Agenda

- Ziele des Kurses
- Konflikt verstehen
- Eigene Einstellung zum Konflikt
- Verhalten im Konflikt
- Strategien im Konflikt

# Konfliktskala am Arbeitsplatz



# Definition

Schmidt, Thomas: Konfliktmanagementtrainings erfolgreich leiten, Bonn, 2. Auflage 2010.

- Konflikt - lateinisch „configere“ = zusammenstoßen oder aufeinanderprallen.
- Ein sozialer Konflikt
  - ➔ eine Interaktion - die Beteiligten haben miteinander zu tun und sind in der Regel voneinander abhängig.
- Unvereinbarkeiten zwischen den Parteien
- Es wird von mindestens einem Beteiligten als emotionale Beeinträchtigung erlebt.

# Arten von Konflikt

- Seelische Konflikte:
  - Über-Ich - Es, Annäherung - Vermeidung, Individuation-Abhängigkeit, Unterwerfung - Macht
- Zwischenmenschliche Konflikte:
  - Gruppenkonflikte, Nähe-Distanz, Kommunikation
- Organisatorische Konflikte:
  - Sach-, Werte-, Beziehungskonflikte, Innere Konflikte

# Arten von Konflikt

- Organisatorische Konflikte
  - Sachkonflikte: 2 Parteien verfolgen ein gemeinsames Ziel, Uneinigkeit sind sie aber über den Einsatz von Ressourcen, Art der Mittel, Methode zu verwenden usw.
  - Wertkonflikte: Unvereinbare Ziele, Grundsätze, Prinzipien, Werte.
  - Beziehungskonflikte.
  - Innere Konflikte: Strukturen, Rollenkonflikte, Entscheidungskonflikte.

# Übung: Was beeinflusst den Umgang mit Konflikt? Auflistung der Antworten

# Was beeinflusst den Umgang mit Konflikt?

- Eigene Einstellung
- Art des Konflikts
- Die betroffenen Parteien

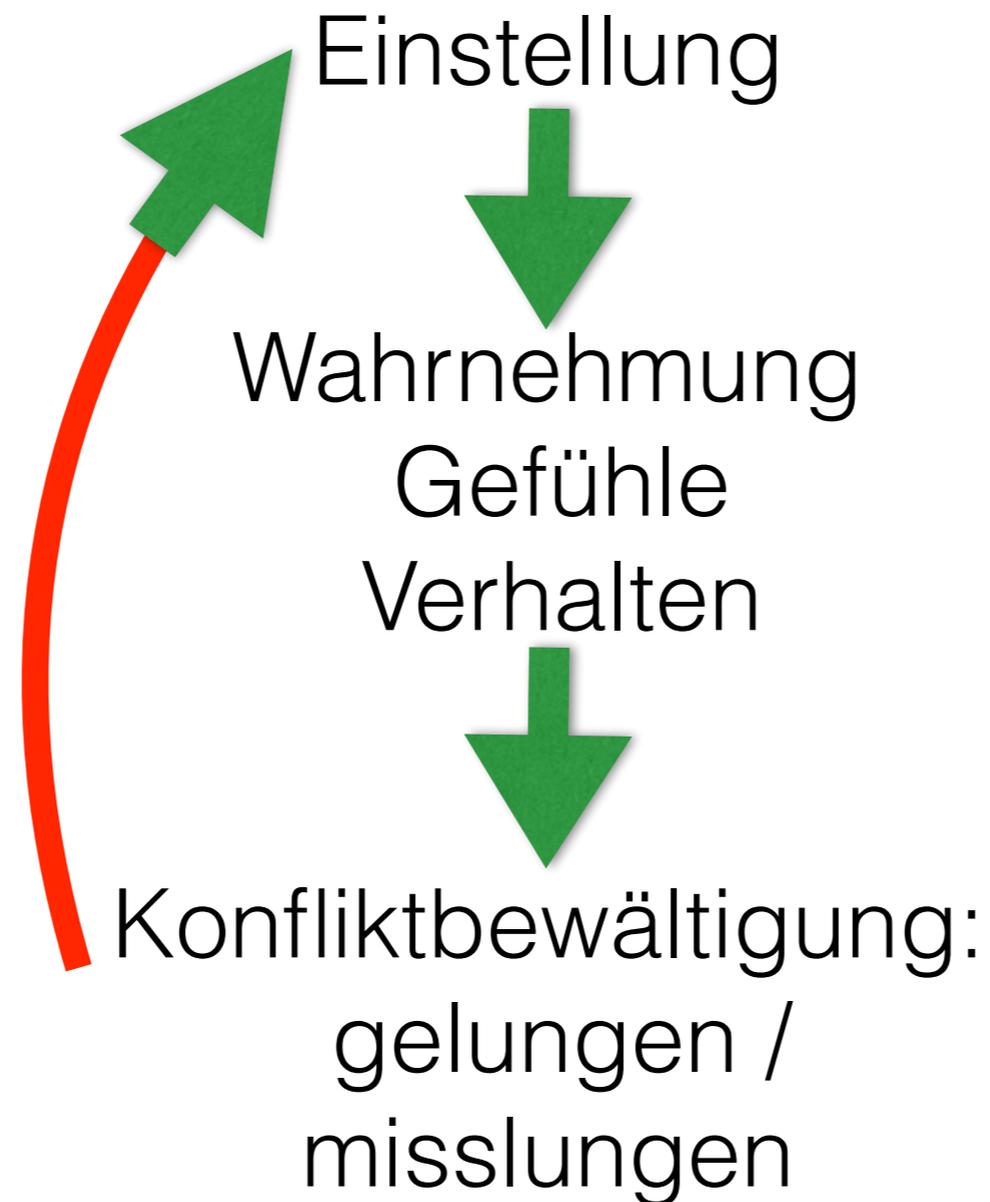
# Einstellung zum Konflikt

Die Einstellung zum Konflikt beeinflusst:

- Die Wahrnehmung: Erkenne ich den Konflikt - logisch oder intuitiv.
- Die Gefühlslage: Meine Reaktion - ängstlich, hilflos, oder mutig und positiv.
- Das Verhalten: Bin ich aktiv, offen und kooperativ oder abwehrend und aggressiv?

# Kreislauf der Konfliktbewältigung

Berkel, Karl: Konflikttraining, Band 15, 6. Auflage, Heidelberg 1997. S. 50.



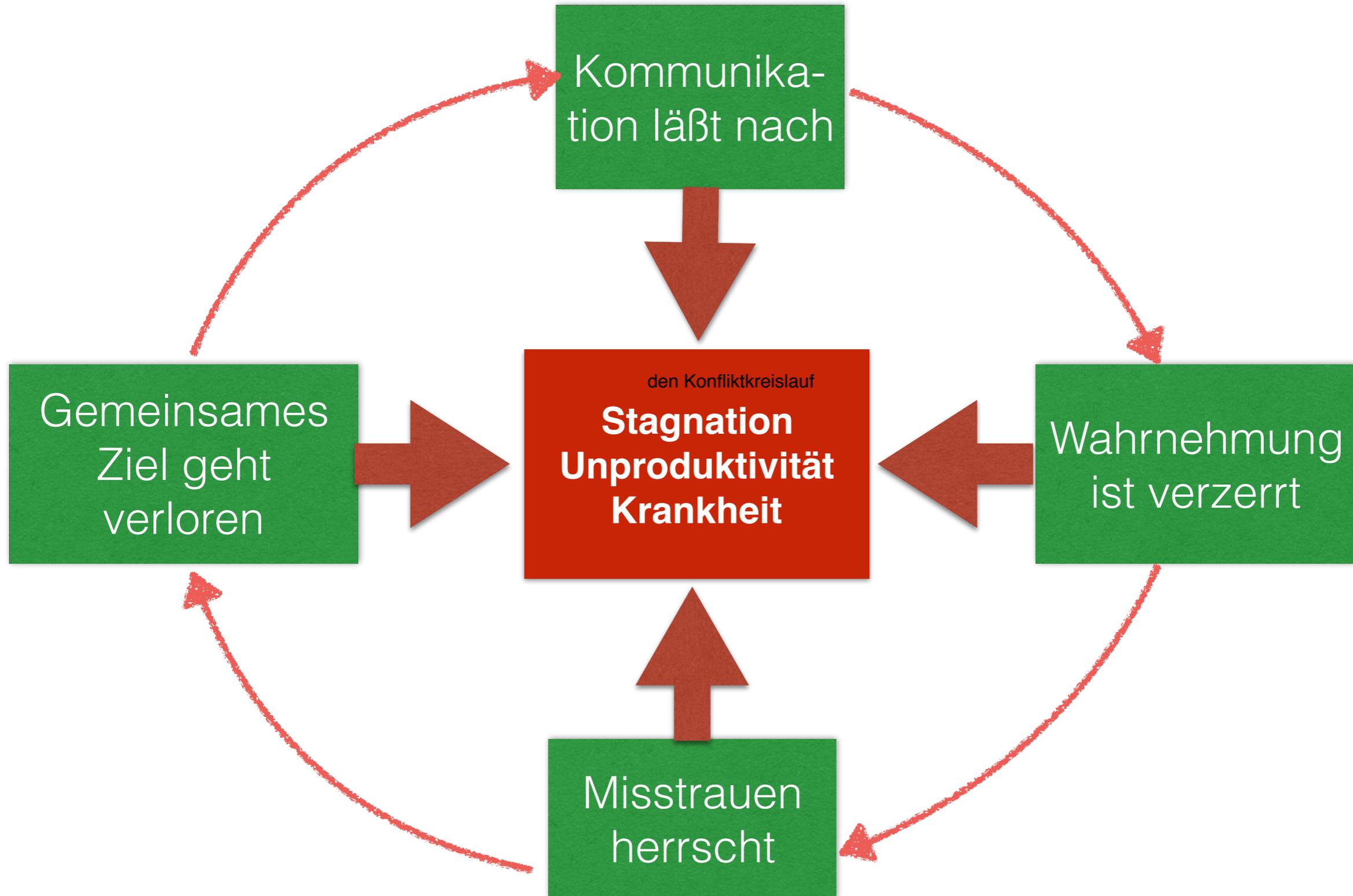
# Konfliktaufbau

- Schildert Fakten
- Emotionalisiert
- Fühlt sich bestätigt
- Verstärkt den Druck
- Beginn der Auseinandersetzung
- Bewertet die Fakten
- Reagiert spiegelbildlich
- Verteidigungshaltung
- Stresssituation: Flucht / Kampf?
- Schlägt zurück: Teufelskreis

**Kommunikationsabbruch**

# Konfliktsyndrom

Berkel, Karl: Konflikttraining, Band 15, 6. Auflage, Heidelberg 1997. S. 50.



# Die Haltung zum Konflikt

Berkel, Karl: Konflikttraining, Band 15, 6. Auflage, Heidelberg 1997. S. 50.

- Poker-Strategie
- Problemlösungs-Strategie

# Poker- v/s Problemlösungsstrategie

## Die Haltung zum Konflikt

Berkel, Karl: Konflikttraining, Band 15, 6. Auflage, Heidelberg 1997. S. 50.

- **Definition:** Im Konflikt muss es Sieger und Verlierer geben. Ich möchte gewinnen.
- Ich betrachte den Konflikt als unser gemeinsames Problem

# Poker- v/s Problemlösungsstrategie

## Die Haltung zum Konflikt

Berkel, Karl: Konflikttraining, Band 15, 6. Auflage, Heidelberg 1997. S. 50.

- **Absichten:** Ich kenne zwar meine Wünsche, Interessen und Ziele, aber ich werde mich hüten sie offen zu zeigen: entweder sä ich nichts dazu oder verdrehe sie.

Ich werde alles daran setzen, dem anderen meine Position aufzuzwingen.

Ich will meine meine eigenen Ziele verfolgen.

# Poker- v/s Problemlösungsstrategie

## Das Verhalten im Konflikt

Berkel, Karl: Konflikttraining, Band 15, 6. Auflage, Heidelberg 1997. S. 50.

- Übung: Bearbeiten Sie die folgenden Aspekte in den unterschiedlichen Strategie:
  - ➔ Einstellung zur Macht
  - ➔ Auf den anderen eingehen. Sich in die Lage des Anderen versetzen.
  - ➔ Ausdruck der negativen Gefühle.
  - ➔ Flexibilität der eigenen Position
  - ➔ Kooperationsbereitschaft.

# Tools zur Konfliktlösung

- Offenheit und Flexibilität der eigenen Position.
- Auf den Konfliktpartner eingehen.
- Genau zuhören
- Ausreden lassen
- Zusammenfassen
- Persönliche Angriffe möglichst ignorieren, sachlich formulieren
- Auf Ziele hinweisen
- Schweigen und Pausieren

# Konfliktdiagnose

Berkel, Karl: Konflikttraining, Band 15, 6. Auflage, Heidelberg 1997. S. 40ff.

1. Die Streitpunkte: Worum geht es?
2. Der Trigger: Was hat den Konflikt ausgelöst?
3. Die Parteien: Wer steht im Konflikt gegeneinander?
4. Die Form: Wie äußert sich der Konflikt?
5. Der Verlauf: Wie hat sich der Konflikt entwickelt?
6. Das Ergebnis: Was sich der Konflikt gebracht?  
Welche Auswirkungen hat er kurz- und langfristig?