

# GRUNDLAGEN DES KONFLIKTMANAGEMENTS

M.SC. PSYCH. DÖRTHE DEHE

SEMINARREIHE "KOMMUNIKATION & KONFLIKT"

- Was macht die Situation kritisch?
- Was braucht ein Konflikt?
- Konflikt was passiert da?
- Kommunikationsverhalten in Konfliktsituationen
- Verschiedene Konfliktarten
- Verschiedene Konfliktformen
- Verschiedenes Konfliktverhalten
- Konfliktlösung
- 5 Turbo-Tipps



# DÖRTHE DEHE M. SC. PSYCHOLOGIE

DIPL. RECHTSPFLEGERIN (FH)

COACH & MEDIATORIN (FREIE UNIVERSITÄT BERLIN)

STRESSMANAGEMENT-TRAINERIN (HOCHSCHULE POTSDAM)

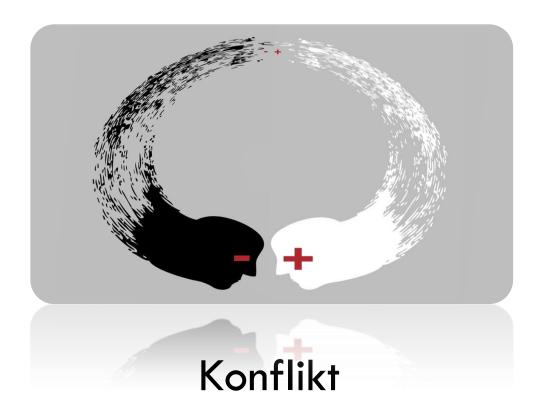
TRAINERIN FÜR PMR (HOCHSCHULE POTSDAM)

#### COACHING I TRAINING I MEDIATION

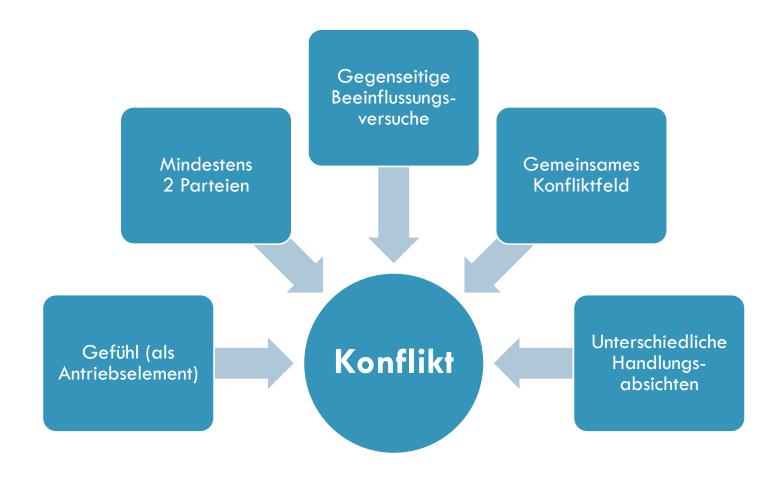
info@doerthedehe.de I www.doerthedehe.de

## WAS MACHT DIE SITUATION KRITISCH?

Zusammentreffen gegensätzlicher Interessen oder Bedürfnisse



# WAS BRAUCHT EIN KONFLIKT?





 kann sich auf einzelne Personen beschränken (intrapersonell),

zwischen mehreren Menschen (interpersonell) oder

EIN KONFLIKT  zwischen mehreren Gruppen (intergruppal) stattfinden.



# EIN KONFLIKT

... ist eine Störung.

... unterbricht den Handlungsablauf.

... belastet.

... hat die Tendenz zu eskalieren, d.h. er weitet sich aus und nimmt an Intensität zu.



## **KONFLIKT**

WAS PASSIERT DA?

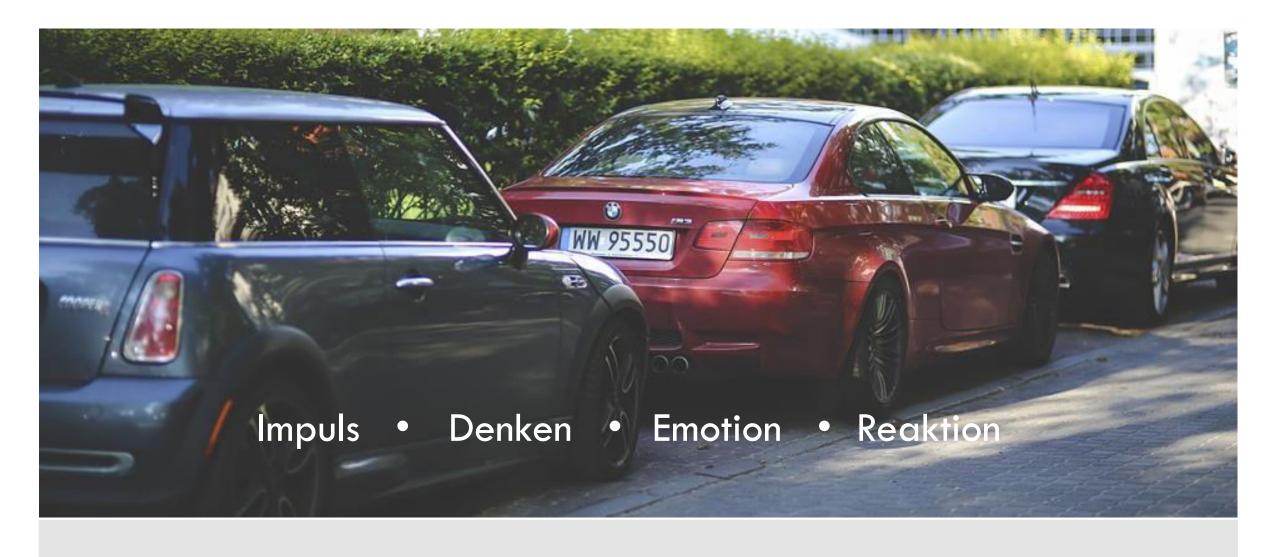
Stellen Sie sich vor,
Sie sind schon eine halbe Ewigkeit
auf Parkplatzsuche.

Sie haben es sehr eilig.

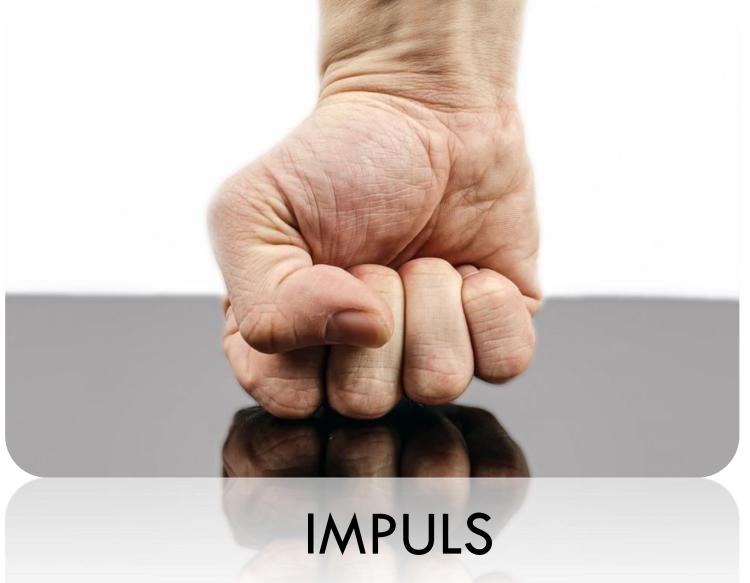
Da sehen Sie ihn —

IHREN Parkplatz!!!

Und dann kommt's...



# KONFLIKT — WAS PASSIERT DA?



Kann zu unüberlegten Spontanreaktionen führen.

# VERSCHIEDENE WELTEN

#### ...verschiedene Sichtweisen

Jeder von uns konstruiert sein Bild seiner Umwelt.

Jedes dieses Bilder ist wirklich.

#### Hilfreiches

Augen als Kommunikationsmittel

Körperliche Nähe & Distanz

Körpersprache



Sprechweise berücksichtigen

Berührungen & Körperkontakt

MÖGLICHKEITEN UND UNMÖGLICHKEITEN DER VERBALEN KOMMUNIKATION

### Wenig hilfreich und eskalierend

- keine Begrüßung, keine Verabschiedung
- rechtfertigen
- anschuldigen / beschuldigen
- Abwiegeln
- vorbeireden
- überreden

- kein Interesse zeigen
- ins Wort fallen
- Reizwörter gebrauchen
- humorlos, verbittert, zynisch
- keine Zeit haben
- nur die eigene Seite sehen
- Persönlich angreifen

MÖGLICHKEITEN UND UNMÖGLICHKEITEN DER VERBALEN KOMMUNIKATION

#### Hilfreich und deeskalierend

- begrüßen und verabschieden
- argumentieren und begründen
- auf die andere Person eingehen
- um Zustimmung werben
- nachfragen
- eigene Betroffenheit deutlich machen

- ausreden lassen
- Reizwörter vermeiden ("müssen", "Problem")
- neutral bleiben
- Humor zeigen
- Zeit haben
- Gegenargumente ernst nehmen
- Person und Sache trennen

- Empathie
- Faires und offenes Fragen
- Aktives Zuhören
- Übereinstimmung von verbalem und nonverbalem Verhalten
- Verdeutlichen, Erklären und Begründen
- Metakommunikation



## VERSCHIEDENE KONFLIKTARTEN

#### **Teamkonflikte**

Ausschluss v. Mitgliedern, Rangverteilungen, Verstoß gg. Spielregeln, neue Mitglieder, ...

#### Persönliche Konflikte

Innen, Selbstzweifel

#### Beziehungskonflikte

Wahrung eigener Interessen & Identität vs. Beziehung zum Gegenüber.

#### Rollenkonflikte

Neuverteilung von Kompetenzen

#### Verteilungskonflikte

2 o. mehr wollen dieselbe Sache für sich

#### **Zielkonflikte**

voneinander abhängige Parteien verfolgen unterschiedliche Ziele

#### Beurteilungskonflikte

gemeinsames Ziel, aber verschiedene Wege werden für richtig gehalten

# VERSCHIEDENE KONFLIKTFORMEN





Orientierung an den Zielen der Gegenpartei

Nachgeben

Win-Win

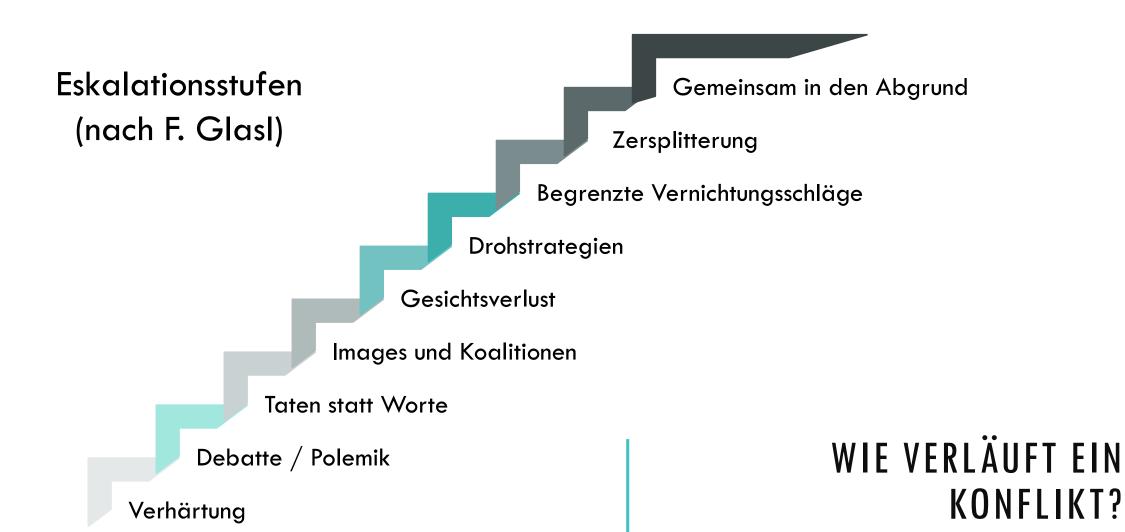
Kompromiss

Flucht

Durchsetzen

Orientierung an den eigenen Zielen und Belangen

### VERSCHIEDENES KONFLIKTVERHALTEN



# WAS TREIBT DIE ESKALATION VORAN?

- Wachsende Streitpunktlawinen
- Zunehmende Simplifizierung

- Arena-Ausweitung
- Zunehmende Personifizierung

- Pessimistischen Antizipation
- Selbsterfüllende Vorhersage



# KONFLIKTANALYSE

### Hintergründe verstehen, Einsicht erlangen

#### **Meine Sicht:**

Eigene Gefühle und Bedürfnisse sowie persönliche Ziele und Interessen reflektieren.

#### Sicht des/der Anderen:

Empathisch in deren/dessen Lage versetzen.

#### Neutrale Sicht eines Beobachters (Metaebene):

Geschehen aus der Distanz einschätzen.



# VERSCHIEDENE FORMEN DER KONFLIKTLÖSUNG

Die Interessen zählen, nicht die Positionen

Menschen und Probleme getrennt behandeln Einigung auf neutrale Beurteilungskriterien

Optionen entwickeln, die für beide Partner Vorteile bringen

## HARVARD KONZEPT

(URY, FISCHER & PATTON, 1981)

Augen auf!

Klartext reden!

Gefühle kontrollieren!

Nicht lügen!

Roten Faden beibehalten!



5 TURBO-TIPPS



# QUELLENANGABEN

Fritzsche, T. & Höfle, K. (2008). Erste Hilfe im Konflikt. Tipps und Tools zur Konfliktlösung im Beruf. Zürich: Orell Fuessli

Glasl, F. (2009). Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. Bern: Haupt-Verlag AG.

Glasl, F. (2001 Selbsthilfe in Konflikten - Konzepte Übungen Praktische Methoden. Bern: Haupt-Verlag AG.

Ury, W., Fisher, R. & Patton, B. M. (1981). Das Harvard-Konzept. Frankfurt New York: Campus Verlag.

Bilder: www.pixabay.com