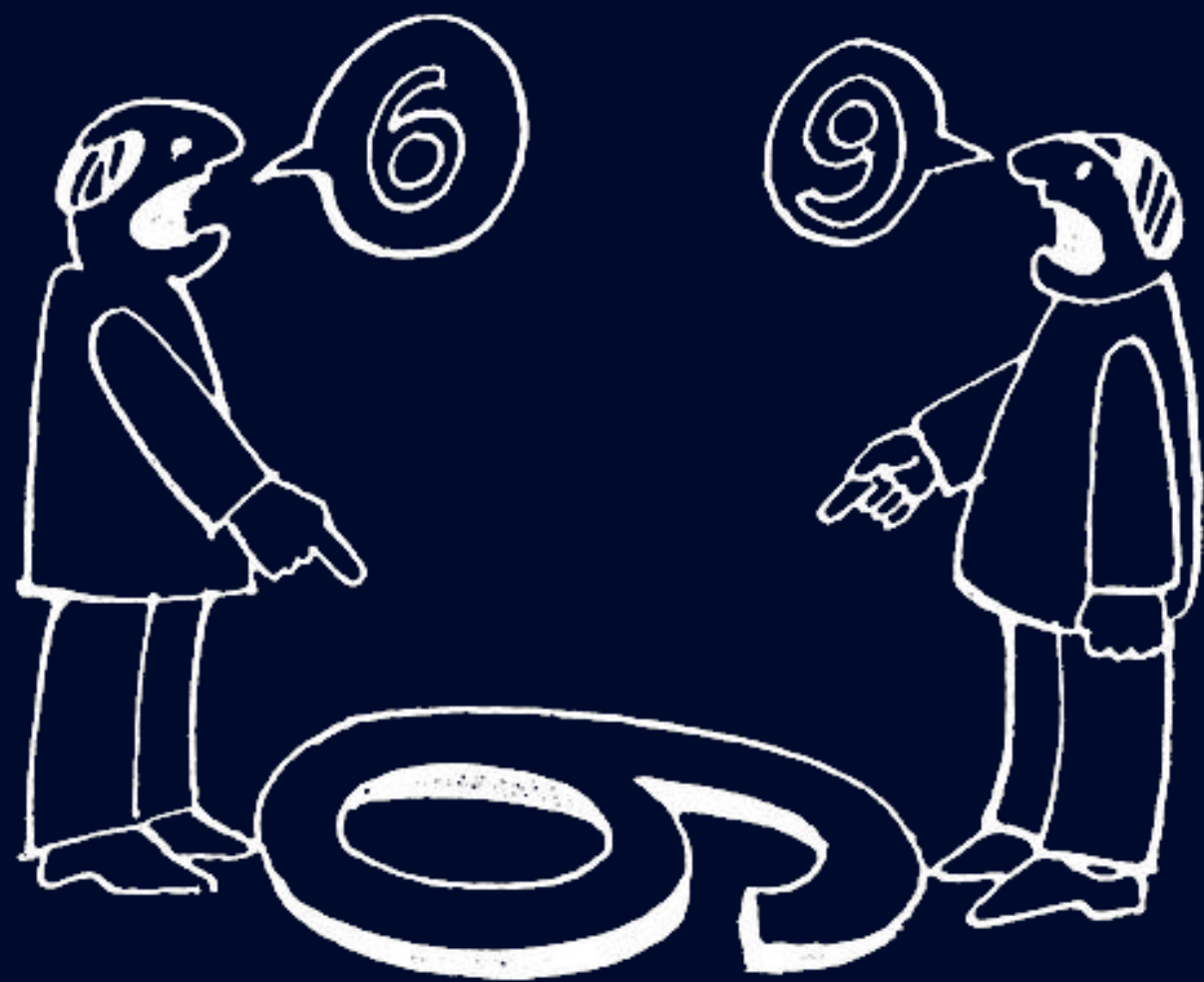






Aktuelle Methoden zur Konfliktlösung

Gliederung

1. Konfliktforschung
 - 1.1 Definition Konflikt
 - 1.2 Konfliktformen
 - 1.3 Konflikttypen
 - 1.4 Konfliktarten
 - 1.5 Eskalationsstufen nach Friedrich Glasl
2. Konfliktlösung
 - 2.1 Sechs Grundmuster nach Gerhard Schwaz
 - 2.2 Konfliktgespräche
 - 2.3 Mediation
 - 2.4 Supervision
3. Konfliktprävention
4. Quellen



1. Konfliktforschung

1.1 Definition Konflikt

Konflikte entstehen, wenn:

- gegensätzliche,
- nicht miteinander vereinbare Ziele, Interessen, Bedürfnisse und Werthaltungen zusammenstoßen.

Konflikte sind permanenter Bestandteil menschlichen Zusammenlebens.

1. Konfliktforschung

1.2 Konfliktformen

- **Intrapersoneller Konflikt** → innerlicher Konflikt



- **Interpersoneller Konflikt**
→ Konflikt zwischen zwei oder mehreren Personen

- **Gruppenkonflikt**

→ z. B. innerhalb oder zwischen Arbeitsgruppen oder Abteilungen



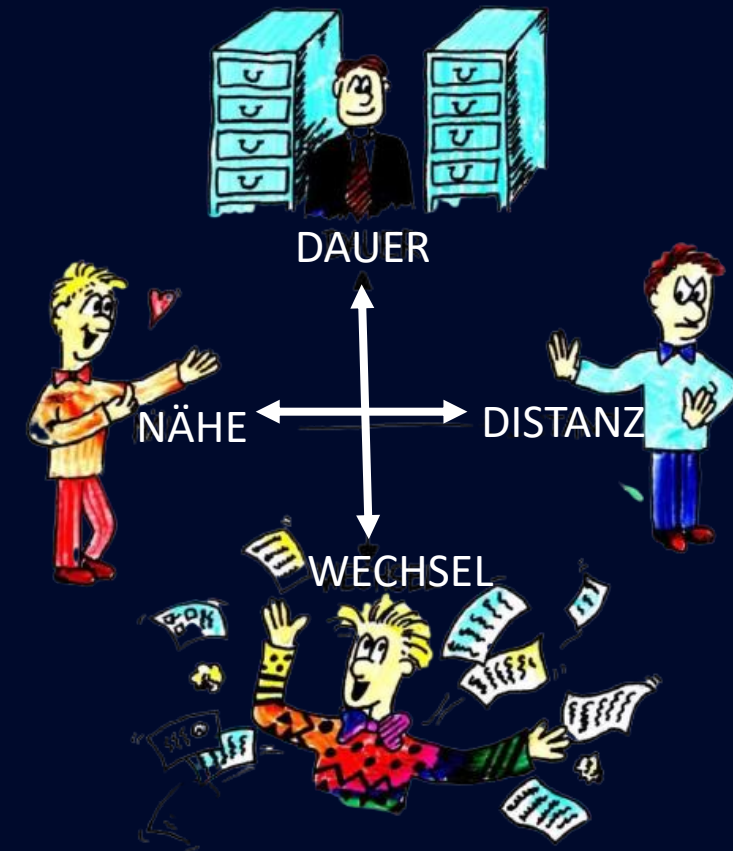
1. Konfliktforschung

1.3 Konflikttypen: Riemann-Thomann-Modell

Vier Grundbedürfnisse/Grundbestrebungen:

1. Näheorientierung
2. Distanzorientierung
3. Dauerorientierung
4. Wechselorientierung

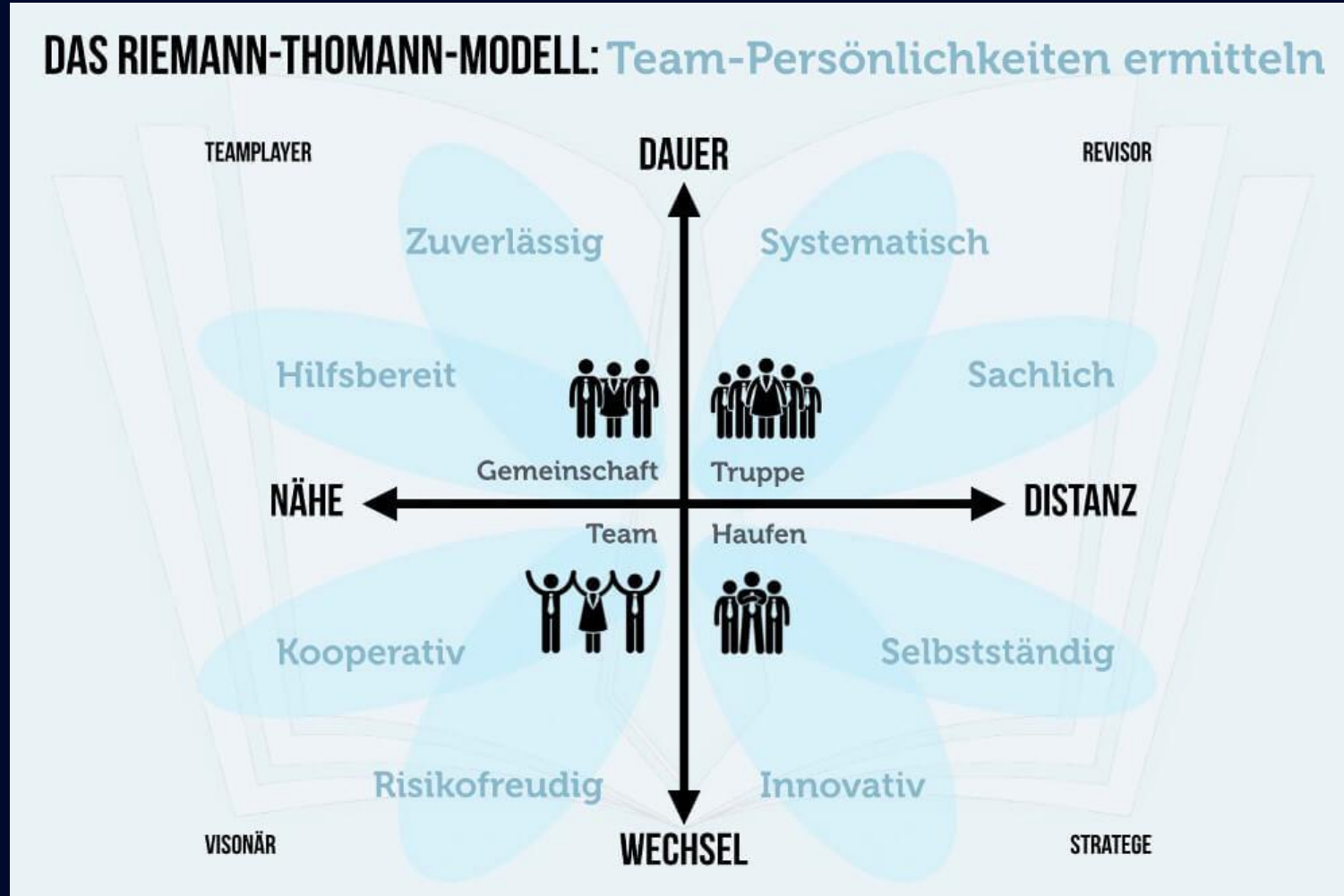
→ keine Wertung im Riemann-Thomann-Modell



1. Konfliktforschung

1.3 Konflikttypen: Riemann-Thomann-Modell

Wo würdest Du dich einordnen?



1. Konfliktforschung

1.4 Konfliktarten

Zielkonflikt

Beziehungskonflikt

Rollenkonflikt



Verteilungskonflikt

Wertekonflikt

Interessenskonflikt

Beurteilungskonflikt

1. Konfliktforschung

1.5 Eskalationsstufen nach Friedrich Glasl



2. Konfliktlösung

2.1 Sechs Grundmuster nach Gerhard Schwarz

- Flucht
- Vernichtung
- Unterwerfung/Unterordnung
- Delegation
- Kompromiss
- Konsens

2. Konfliktlösung

2.2 Konfliktgespräche

Gesprächsphasen	Inhaltliche Schwerpunkte
1. Begrüßung und Gesprächseröffnung	• kurze, freundliche Begrüßung • Klärung des Gesprächsverlaufes und der Zeitdauer
2. Darstellung des Sachverhaltes	• Beschreibung des kritischen Sachverhaltes • Benennung eigener Meinung • klare Formulierung der Erwartungen

1. Begrüßung und Gesprächseröffnung 2. Darstellung des Sachverhaltes 3. Entgegnung des Gesprächspartners
4. Ausloten der Standpunkte 5. Lösungsfindung und Absprachen 6. Gesprächsreflexion

2. Konfliktlösung

2.2 Konfliktgespräche

Gesprächsphasen	Inhaltliche Schwerpunkte
3. Entgegnung des Gesprächspartners	• Informationsfragen bei Bedarf • Darlegung eigener Perspektive
4. Ausloten der Standpunkte	• Zusammenfassung • Entwicklung von Alternativen • ggf. Vertagung des Gespräches

1. Begrüßung und Gesprächseröffnung

2. Darstellung des Sachverhaltes

3. Entgegnung des Gesprächspartners

4. Ausloten der Standpunkte

5. Lösungsfindung und Absprachen

6. Gesprächsreflexion

2. Konfliktlösung

2.2 Konfliktgespräche

Gesprächsphasen	Inhaltliche Schwerpunkte
5. Lösungsfindung und Absprachen	• Festlegung und Termination von Veränderungsschritten
6. Gesprächsreflexion	• Feedback zum Gespräch

1. Begrüßung und Gesprächseröffnung

2. Darstellung des Sachverhaltes

3. Entgegnung des Gesprächspartners

4. Ausloten der Standpunkte

5. Lösungsfindung und Absprachen

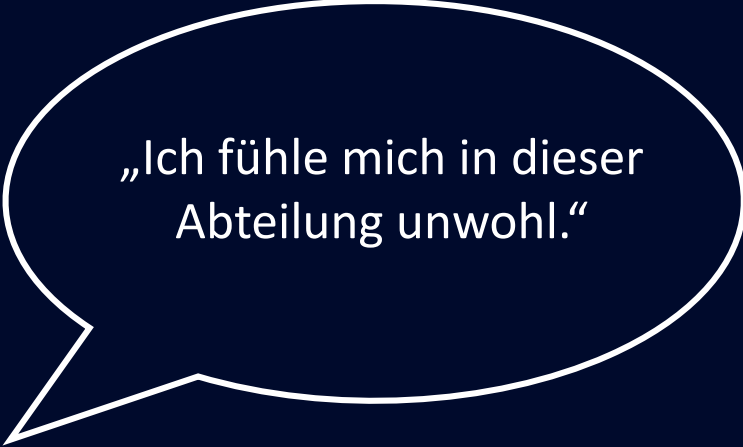
6. Gesprächsreflexion

2. Konfliktlösung

2.2 Konfliktgespräche

Nachfragen statt interpretieren

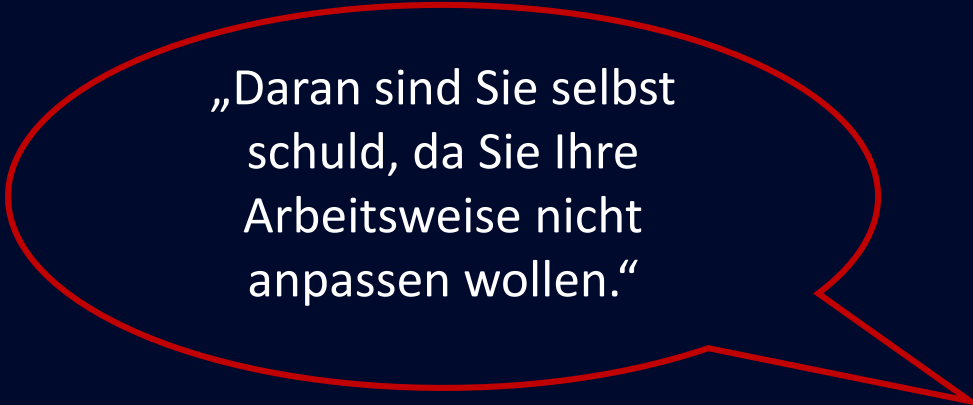
Mitarbeiter A



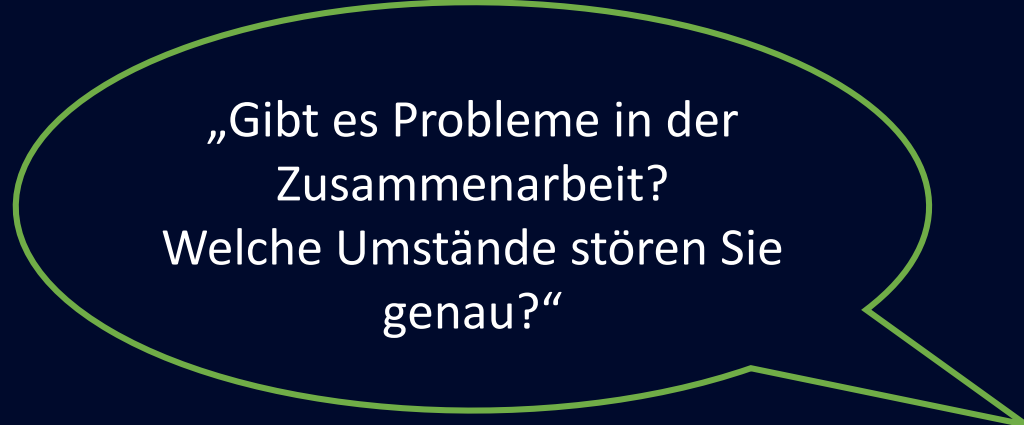
„Ich fühle mich in dieser Abteilung unwohl.“

- **kommunikationsbehindernde Antwort:**
Missdeutung auf allen Ebenen nach Schulz von Thun
- **kommunikationsfördernde Antwort:**
Fortführung des Gespräches

Mitarbeiter B



„Daran sind Sie selbst schuld, da Sie Ihre Arbeitsweise nicht anpassen wollen.“



„Gibt es Probleme in der Zusammenarbeit?
Welche Umstände stören Sie genau?“

2. Konfliktlösung

2.2 Konfliktgespräche

Schließende Fragen

- wenig Spielraum zur Beantwortung
- Fragen nach Fakten

→ „Gibt es Probleme in der Zusammenarbeit?“

Öffnende Fragen

- Vermittlung von Informationen, Gefühlen und Beziehungen
- W-Fragen

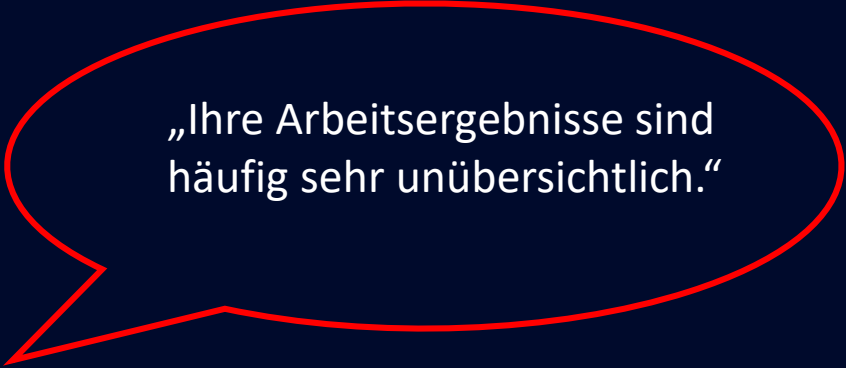
→ „Welche Umstände stören Sie genau?“

Vorsicht bei vergangenheitsgerichteten Fragen und der „Warum-Frage“

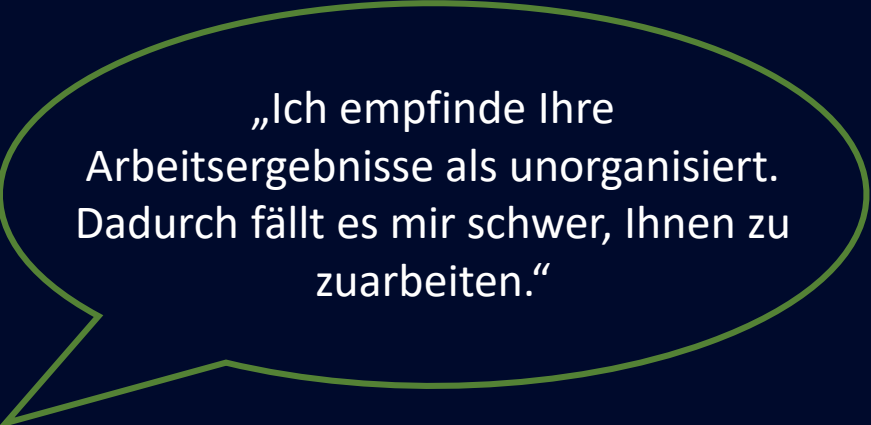
2. Konfliktlösung

2.3 Konfliktgespräche

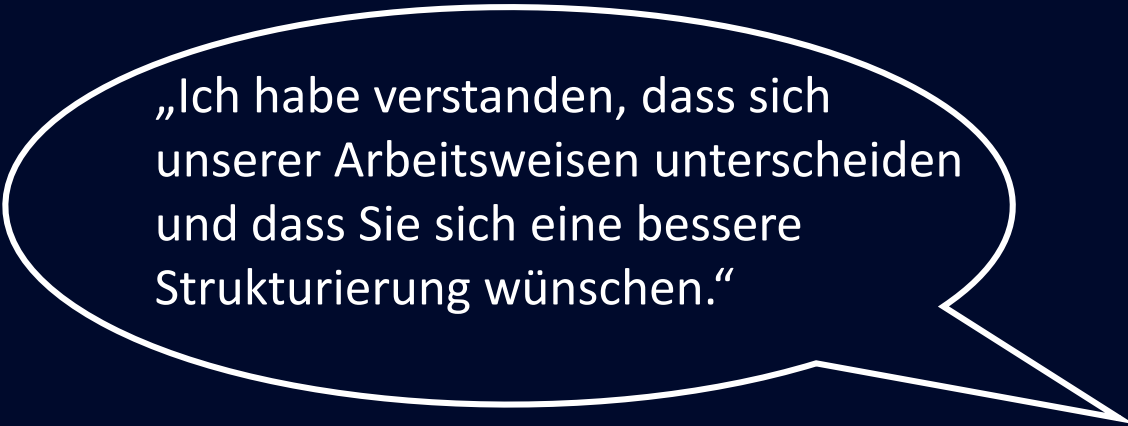
Ich-Botschaften statt Du-Botschaften



„Ihre Arbeitsergebnisse sind häufig sehr unübersichtlich.“



„Ich empfinde Ihre Arbeitsergebnisse als unorganisiert. Dadurch fällt es mir schwer, Ihnen zu zuarbeiten.“



„Ich habe verstanden, dass sich unserer Arbeitsweisen unterscheiden und dass Sie sich eine bessere Strukturierung wünschen.“

- Du-Botschaften
 - Beendigung der Kommunikation und Beginn eines Konfliktes
- Ich-Botschaften
 - erklärende und differenzierte Aussagen

→ aktives Zuhören und Paraphrasieren

2. Konfliktlösung

2.3 Mediation



- Mediator als neutraler Vermittler
- Beendigung eines akuten Streites → „Win-Win“
- Merkmale: freiwillig, unparteilich, offen
- Anwendung im Privatleben, im Beruf, in der Schule oder Wirtschaft (→ Wirtschaftsmediation)

2. Konfliktlösung

2.3 Mediation

- GENAU-Frage → „Was genau macht Sie wütend?“

- Metadialog:



- Konfrontation: Hinweisung auf Widersprüche im „inneren System“

2. Konfliktlösung

2.4 Supervision

- Beratungsform zur Konfliktlösung in Unternehmen
- Teilnehmer: Supervisor, Supervisand/er
- Lösung struktureller Probleme

2. Konfliktlösung

2.4 Supervision

Ablauf

1. Problemidentifizierung
2. Bearbeitung
3. Auswertung

2. Konfliktlösung

2.4 Supervision

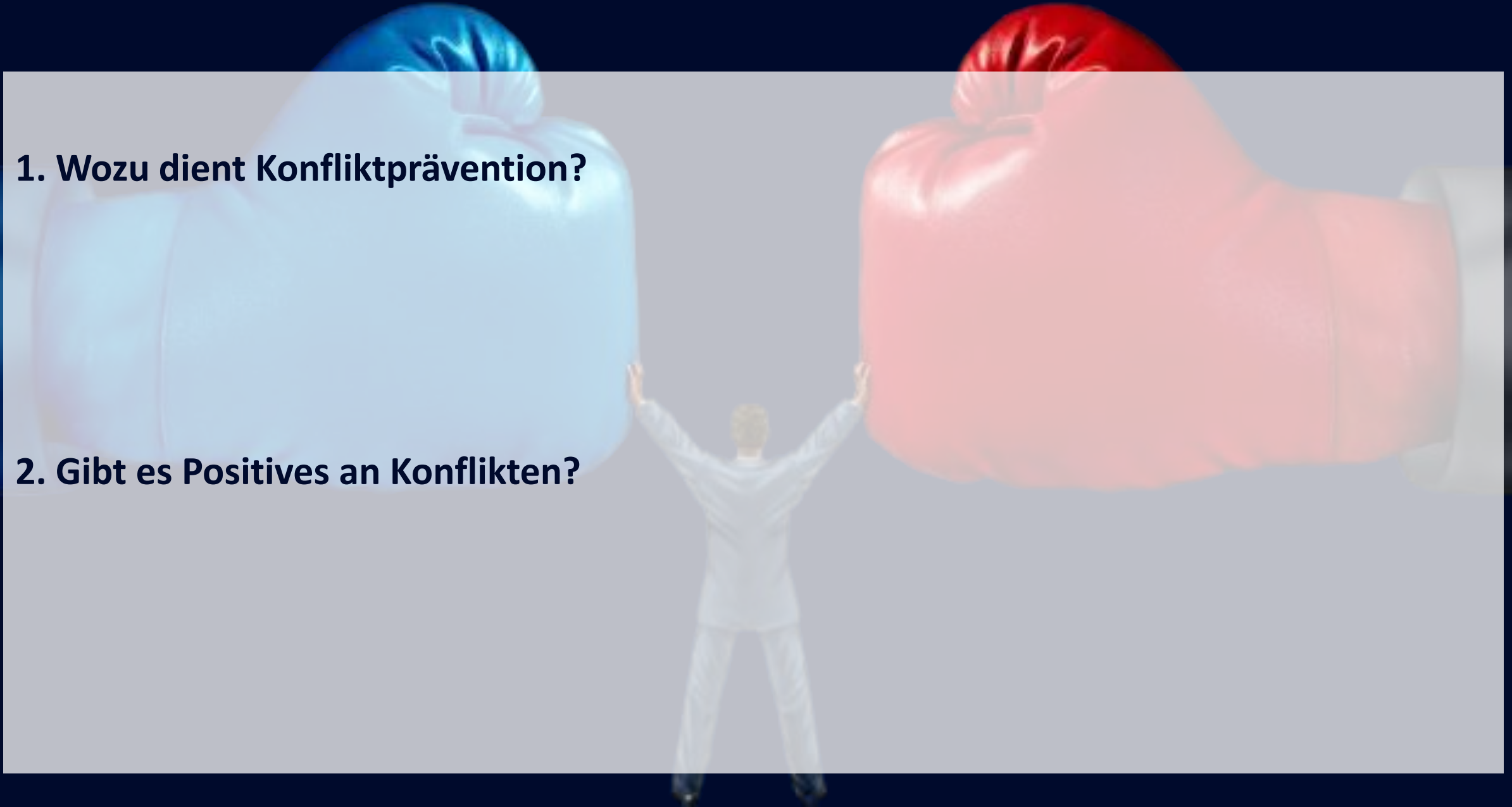
Vorteile/Ziele

- sachliche unparteiische Blickweise auf Situation
- keine Wertung
- reflektierte Zusammenarbeit
- Integration von Neuzugängen
- besseres Teambuilding
- gesteigerte Mitarbeiterzufriedenheit

3. Konfliktprävention

1. Wozu dient Konfliktprävention?

2. Gibt es Positives an Konflikten?



3. Konfliktprävention

1. Wozu dient Konfliktprävention?

- Verhinderung von Konflikten
 - lösungsorientierter Umgang mit Konflikten und Vermeidung destruktiver Entwicklungen
- Unvermeidbarkeit von Konflikten

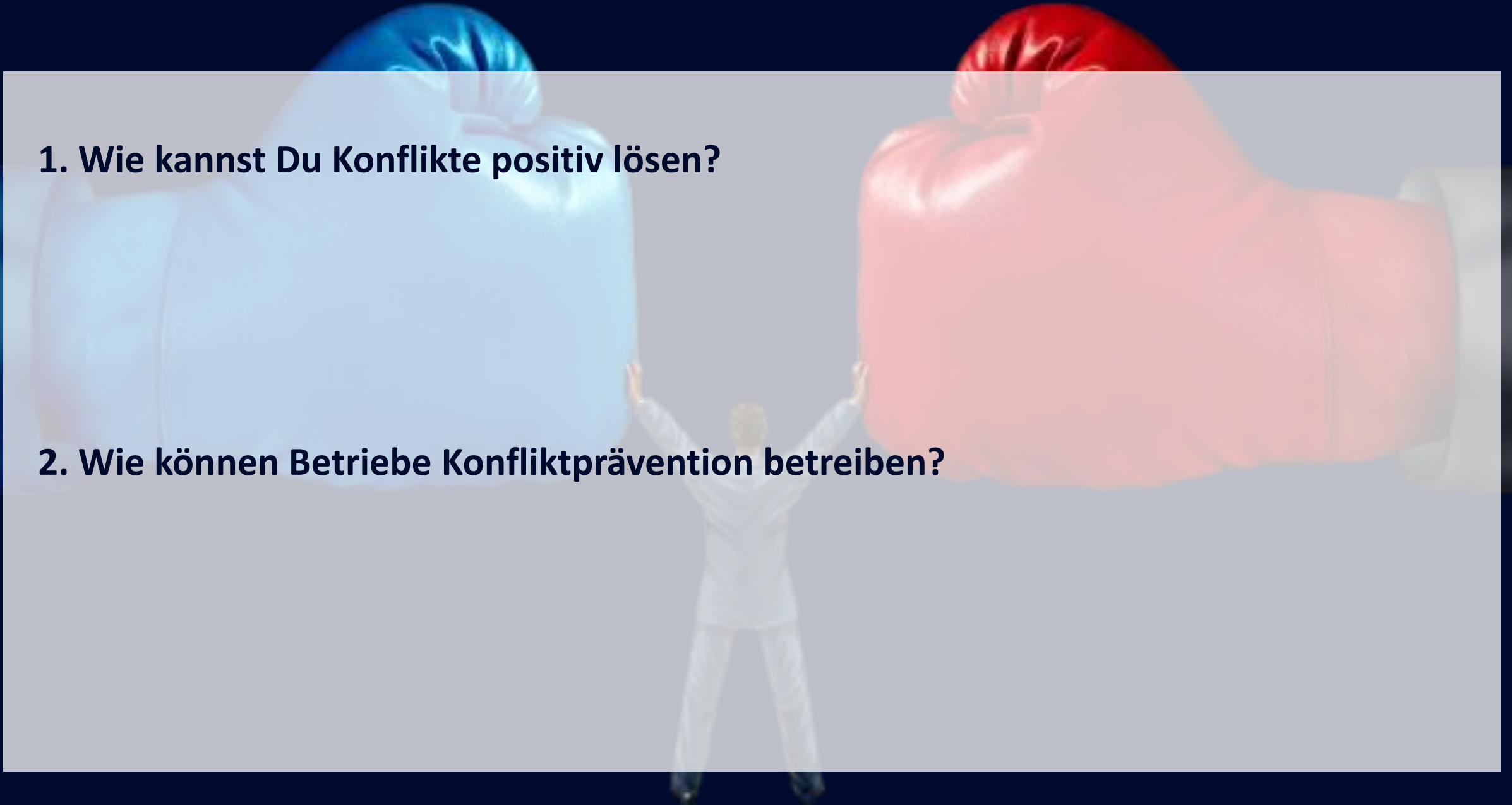
2. Gibt es Positives an Konflikten?

- Einsicht über Grundbedürfnisse
- Aufzeigung von Problemen und Risiken
- Verbesserung der Kommunikation und des Vertrauens
- Aufzeigung von Grenzen (eigener und der Anderen)

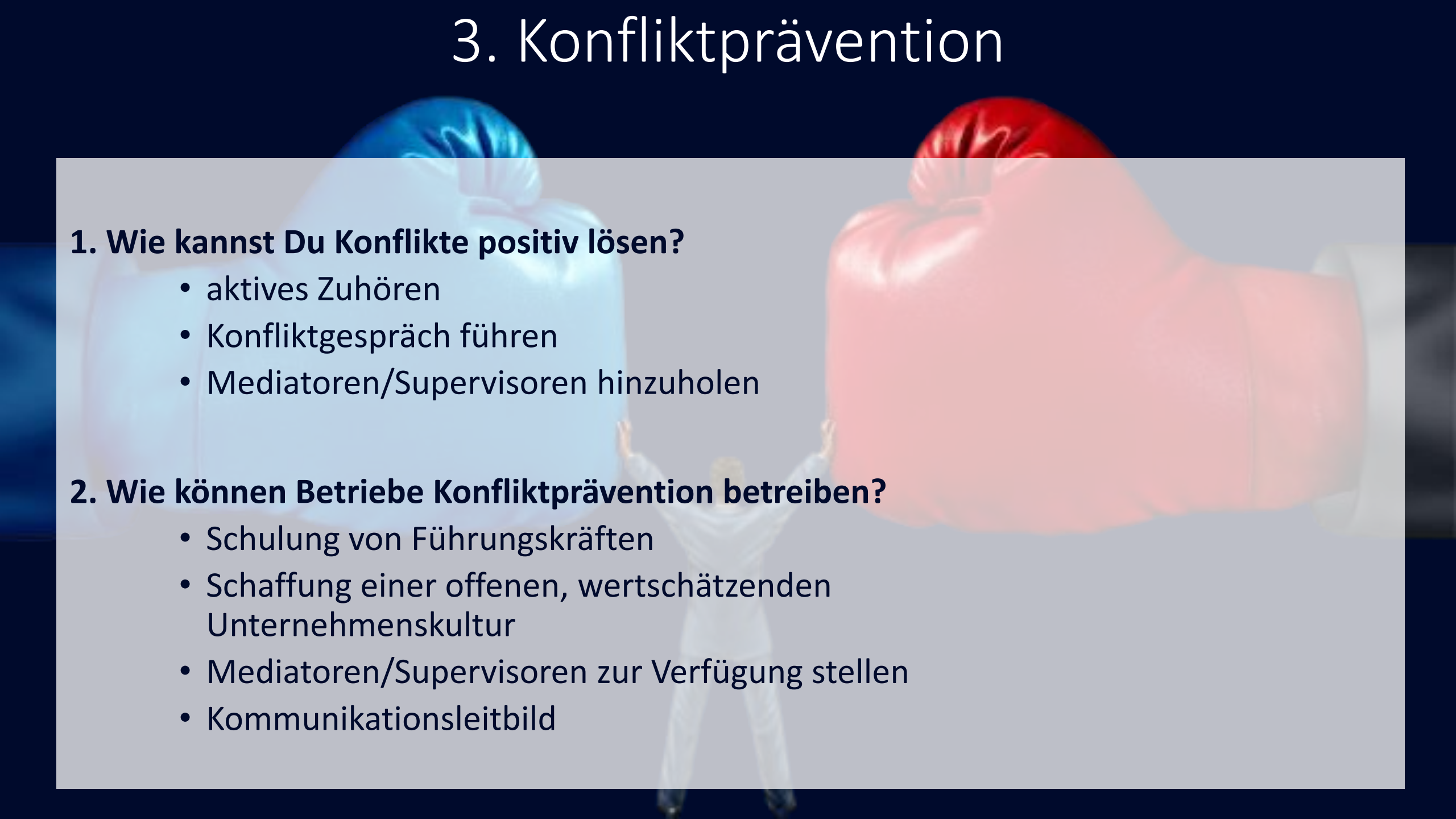
3. Konfliktprävention

1. Wie kannst Du Konflikte positiv lösen?

2. Wie können Betriebe Konfliktprävention betreiben?



3. Konfliktprävention



1. Wie kannst Du Konflikte positiv lösen?

- aktives Zuhören
- Konfliktgespräch führen
- Mediatoren/Supervisoren hinzuholen

2. Wie können Betriebe Konfliktprävention betreiben?

- Schulung von Führungskräften
- Schaffung einer offenen, wertschätzenden Unternehmenskultur
- Mediatoren/Supervisoren zur Verfügung stellen
- Kommunikationsleitbild

4. Quellen

Informationsquellen:

Konfliktarten im Überblick. URL [<https://blog.hubspot.de/service/konfliktarten>] (Stand [10.06.2021])

Supervision: Bedeutung, Ablauf + Nutzen für die Arbeit. URL [<https://karrierebibel.de/supervision/>] (Stand [25.06.2021])

Konflikte. URL [<https://www.steuerzahler-service.de/out/media/Leseproben/9783648028728.pdf>] (Stand [08.06.2021])

Riemann-Thomann-Modell: Team-Persönlichkeit ermitteln. URL [<https://karrierebibel.de/riemann-thomann-modell/>] (Stand [12.06.2021])

Interview Konfliktprävention. URL [https://www.youtube.com/watch?v=6_Gaaj9-gso] (Stand [12.06.2021])

4. Quellen

Informationsquellen:

Konfliktgespräch: 11 Tipps zu Ablauf und Verhalten. URL [<https://karrierebibel.de/konfliktgespraech/>] (Stand [10.06.2021])

Fragetechnik: Der Unterschied zwischen offenen und geschlossenen Fragen. URL [<https://www.wirtschaftswissen.de/marketing-vertrieb/public-relations/unternehmenskommunikation/fragetechnik-der-unterschied-zwischen-offenen-und-geschlossenen-fragen/>] (Stand [10.06.2021])

Transaktionsanalyse im Konfliktcoaching. URL [<https://inkovema.de/blog/transaktionsanalyse-im-konfliktcoaching/>] (Stand [12.06.2021])

Mediation: Phasen, Vorteile, Tipps für erfolgreiche Umsetzung. URL [<https://karrierebibel.de/mediation/>] (Stand [10.06.2021])

4. Quellen

Abbildungen:

Alles eine Frage der Perspektive?. URL [<https://leveragepoints.org/2017/10/31/alles-eine-frage-der-perspektive/>] (Stand [10.06.2021])

Konfliktmanagement: 5 Phasen + 4 Methoden zum Konflikte lösen. URL [<https://karrierebibel.de/konfliktmanagement/>] (Stand [12.06.2021])

Riemann-Thomann-Modell: Team-Persönlichkeit ermitteln. URL [<https://karrierebibel.de/riemann-thomann-modell/>] (Stand [12.06.2021])

Das Riemann-Thomann-Modell. URL [<https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-riemann-thomann-modell>] (Stand [14.06.2021])

Mary Poppins Silhouette. URL [<https://www.redbubble.com/de/i/galeriedruck/Mary-Poppins-Silhouette-Schwarz-von-ellipsedCo/36894505.8DB3C>] (Stand [09.06.2021])

Konfliktprävention im Führungskräfte-Coaching. URL [<https://www.coaching-magazin.de/fuehrung/konfliktpraevention-fuehrungskraefte-coaching>] (Stand [12.06.2021])