

Konfliktmanagement



*Vom reifen Umgang
mit Konflikten...!*

Konfliktmanagement

Dietmar Pritzlaff

50 Jahre / verheiratet / 3 Kinder

Seit 15 Jahren Führungskraft in beruflichen Positionen

20 Jahre ehrenamtlich aktiv in Gemeindeleitung

12 Monate Leitung christlicher Tagungsstätte

5 Jahre Jugendleiter

3 Wochen Leitung interkulturelles

Missionsteam in Estland



*Vom reifen Umgang
mit Konflikten...!*

*Vortrag basiert auf
Modul innerhalb der
Führungskräfte-
schulung
der
Hochschule Bochum
Referent:
Dipl. Psychologe
Peter Maas*

Themen

Was ist ein Konflikt?

Welche Konfliktarten gibt es?

Wie verlaufen Konflikte?

Wie sieht „typisches“ Konfliktverhalten aus?

Wie kann man Konflikte vermeiden, lösen, beenden?

Was ist ein Konflikt?

Folgende Bedingungen müssen erfüllt sein, damit wir von einem Konflikt sprechen können:

- mind. 2 Parteien vorhanden
- gemeinsames Konfliktfeld vorhanden
- unterschiedliche Handlungsabsichten vorhanden
- **Vorhandensein von Gefühlen**
(hierbei spielen nur die negativen Gefühle "Angst" und "Wut" eine Rolle)
- gegenseitige Beeinflussungsversuche (auch über Dritte, also indirekt)

Was ist ein Konflikt?

Konflikte unterscheiden sich von Problemen vor allem dadurch, dass sich die Parteien in der Bewältigung der Situation uneins sind und dabei negative Gefühle entwickeln.

Da die Gefühle einen starken Handlungsantrieb verursachen, ist die Aktionsbereitschaft in Konflikten sehr hoch.

Pauschal kann man sagen: je stärker das Gefühl, desto höher die Handlungsbereitschaft.

Ein starkes Gefühl hat außerdem die Nebenwirkung, dass es die kritische Urteilsbildung vermindert oder sogar vollständig unterdrückt.

Die Folge ist ein unreflektiertes Handeln, dass man im Nachhinein oft selbst bereut.

Was ist ein Konflikt?

Konflikte unterscheiden sich von Problemen vor allem dadurch, dass sich die Parteien in der Bewältigung der Situation uneins sind und dabei negative Gefühle entwickeln.

Da die Gefühle einen starken Handlungsantrieb verursachen, ist die Aktionsbereitschaft in Konflikten sehr hoch.

Pauschal kann man sagen: je stärker das Gefühl, desto höher die Handlungsbereitschaft.

Ein starkes Gefühl hat außerdem die Nebenwirkung, dass es die kritische Urteilsbildung vermindert oder sogar vollständig unterdrückt.

Die Folge ist ein unreflektiertes Handeln, dass man im Nachhinein oft selbst bereut.

Konflikt = Problem + negative Gefühle

Konfliktparteien

- Ehepartner
- Eltern - Kinder
- Freunde/Freundinnen
- Arbeitskollegen/Arbeitskolleginnen
- Vereinsmitglieder
- Gemeindemitglieder
- etc.

Konfliktfelder

- Ehe / Partnerschaft
- Familie
- Freundschaft
- Arbeitsplatz
- Verein
- Gemeinde
- etc.

Welche Konfliktarten gibt es?

Zielkonflikt

kollidierende Ziele - Ziele schließen sich aus

Wegekonflikt

kollidierende Wegevorstellungen bei gleichen Zielen

Verteilungskonflikt

kollidierende Vorstellungen bzgl. der Verteilung vorhandener Ressourcen

Ressourcen: Sachmittel, Menschen, Geld, Zeit

Beziehungskonflikt

problematische Beziehung

Der „problematischste“ Konflikttyp!

***Beziehungskonflikte** werden fast immer auf einer der drei anderen Ebenen ausgetragen und erscheinen deshalb oft "**getarnt**". Dann besteht die Gefahr, dass man an der falschen Ursache arbeitet. Dies wird nach kurzer Zeit einen Folgekonflikt verursachen, der in anderem Deckmantel erscheint, jedoch die gleiche Basis hat: die **Beziehungstörung**.*

Formen von Beziehungskonflikten

Antipathiekonflikt

gegenseitige Antipathie

Erwartungskonflikt

kollidierende Erwartungen an die gemeinsame Beziehung

Rollenkonflikt

kollidierende Rollen

*Mitarbeiter – Vorgesetzter / Eltern – Kind / Vereinsmitglied – Vereinsvorstand /
Gemeindemitglied – Gemeindevorstand etc.*

Gefühle

ERINNERUNG

Konflikt = Problem + negative Gefühle

Gefühlsrichtung	Auslöser	Verhalten
Trauer (-)	Verlusterleben	sozialer Rückzug
Freude (+)	alles im grünen Bereich	Aufrechterhaltung
Angst (-)	erlebte Bedrohung, Gefährdung, Behinderung	Flucht
Wut (-)	erlebte Bedrohung, Gefährdung, Behinderung	Angriff
Ekel (-)	Diverses ☹️	Vermeidung
Erstaunen (0)	Es fehlen Informationen	Zuwendung

Typische Gefühle die mit Konflikten zu tun haben: **Angst** und **Wut**

Der Konfliktverlauf

Ein Konflikt durchläuft bis zu 4 Phasen...

1. Wahrnehmung des Konflikts
2. Analyse der Konfliktursache
3. Bewältigung des Konflikts
4. Bewertung des Konfliktergebnisses aus ganz persönlicher Sicht

Der Konfliktverlauf

1. Wahrnehmung des Konflikts

Ich spüre den Konflikt

Gefühl = Angst, Wut

Der Konfliktverlauf

2. Analyse der Konfliktursache

Wer ist schuld?

Zwei Optionen:

Der oder die Andere (Personenzuschreibung)

Die Umwelt des Anderen (Umweltzuschreibung)

Der Konfliktverlauf

3. Bewältigung des Konflikts

Es gibt drei konfliktäre Handlungsmuster...

Kooperativ

Gewinner - Gewinner

Er will, dass beide als Gewinner herausgehen
Größtmöglichen gemeinsamen Nutzen

Kompetitiv

Gewinner - Verlierer

Er will, dass der andere verliert
Größtmöglicher relativer Nutzen
Sehr nachtragend
Es geht am Ende nicht mehr um die Sache
Er nimmt eigenen Schaden in Kauf

Individualistisch

Gewinner

Größtmöglicher eigener Nutzen
Er nimmt eigenen Schaden nicht in Kauf

Beispiel

Autofahrer auf Autobahn

Der Konfliktverlauf

3. Bewältigung des Konflikts

Es gibt drei konfliktäre Handlungsmuster...

Kooperativ

Gewinner - Gewinner

Er will, dass beide als Gewinner herausgehen
Größtmöglichen gemeinsamen Nutzen

Kompetitiv

Gewinner - Verlierer

Er will, dass der andere verliert
Größtmöglicher relativer Nutzen
Sehr nachtragend
Es geht am Ende nicht mehr um die Sache
Er nimmt eigenen Schaden in Kauf

Individualistisch

Gewinner

Größtmöglicher eigener Nutzen
Er nimmt eigenen Schaden nicht in Kauf

Beispiel

Autofahrer auf Autobahn

Selbsteinschätzung

**Nach welchem konfliktären
Handlungsmuster bewältigst
Du Konflikte?!**

Der Konfliktverlauf

4. Bewertung des Konflikts

Wie gehe ich mit dem Gegenüber zukünftig um?!

Wie werde ich mich zukünftig verhalten?!

Was lerne ich daraus für mich?!

etc.

Konfliktvermeidung / Prävention

Zielkonflikte

Gemeinsames Ziel erarbeiten

Wegekonflikt

Entscheidungsmatrix erarbeiten

Wege Gemeinsam erarbeiten

Verteilungskonflikt

Kompromiss suchen, der für beide Seite tragfähig ist

Wenn nicht möglich dann - Festlegen und Durchziehen

Antipathiekonflikt

Den/Die andere(n) versuchen kennenlernen – dadurch Änderung der eigenen Haltung

Teambuilding –Ein gemeinsames Ziel, Unternehmung, Erlebnis(se) etc. verbindet (funktioniert nur präventiv)

Trennung der Beziehung

Erwartungskonflikte

Erwartungen äußern und erfragen

(TIPP: So schnell wie möglich)

Rollenkonflikt

Klärung der Rollen und dem damit verbundenen handeln

(Bsp.: Mitarbeiter – Vorgesetzter / Eltern – Kind / Vereinsmitglied – Vereinsvorstand / Gemeindevorstand – Gemeindevorstand etc.)

Der Prozess der Konfliktlösung - Schlichtung

1. Prüfung der Bereitschaft zur Mitarbeit an einer Lösung

Schlichter (S) fragt Konfliktpartner A und B

2. Analyse des hinter dem Konflikts liegenden Problems

A stellt die eigene Position da

B hört zu

S spiegelt die Konfliktrelevanten Anteile

B stellt die eigene Position da

A hört zu

S Spiegel die Konfliktrelevanten Anteile

S arbeitet vorhandene Gemeinsamkeiten heraus und sichert diese ab

S arbeitet die Probleme heraus und sichert diese ab

S benennt das Problem klar und deutlich

3. Lösung des erkannten Problems

S stellt eine aktivierende problemspezifische Einstiegsfrage (Bsp. Welchen Vorschlag haben Sie)

A und B machen Vorschläge zur Problemlösung (ohne Bewertung)

S schreibt auf

A und B bewerten die Vorschläge nach Machbarkeit und Akzeptanz

S bewertet ggf. die restlichen Vorschläge nach Machbarkeit und Akzeptanz

A und B und S schließen eine Umsetzungsvereinbarung

A,B und S vereinbaren bei einer chronischen Lösung eine Evaluation (Bewertung)

Der Prozess der Konfliktlösung – Schlichtung scheitert

Sich vorher einen Plan B überlegen

Keine spontanen Lösungen nehmen

Christliche Hilfen zur Konfliktbewältigung und -verhütung

Konflikte bewältigen und verhüten durch: **Selbsterkenntnis**

Alles menschliche Denken nehmen wir gefangen und unterstellen es Christus, dem es gehorchen muss.

2. Korinther 10 Vers 5

Konflikte bewältigen und verhüten durch: **Veränderung!**

Passt euch nicht den Maßstäben dieser Welt an, sondern lasst euch von Gott verändern, damit euer ganzes Denken neu ausgerichtet wird.

Römer 12 Vers 2

Konflikte bewältigen und verhüten durch: **Frieden stiften**

Glücklich sind, die Frieden stiften, denn Gott wird sie seine Kinder nennen.

Matthäus 5 Vers 9

Konflikte bewältigen und verhüten durch: **Sanftmut**

Brüder und Schwestern, wenn sich einer von euch zu einer Verfehlung hinreißen lässt, sollt ihr, die ihr von Gottes Geist geleitet werdet, ihn liebevoll wieder zurechtbringen.

Galater 6 Vers 1

Konflikte bewältigen und verhüten durch: **Weisheit**

Wer Gottes Willen tut, verhilft anderen zum Leben; und ein weiser Mensch gewinnt die Herzen.

Sprüche 11 Vers 30

Und wenn alles nichts hilft...?!

9 *Ihr sollt deshalb so beten: Unser Vater im Himmel! Dein heiliger Name soll geehrt werden.*
10 *Lass dein Reich kommen. Dein Wille geschehe hier auf der Erde, so wie er im Himmel geschieht.*
11 *Gib uns auch heute, was wir zum Leben brauchen,*
12 und vergib uns unsere Schuld, wie auch wir denen vergeben, die an uns schuldig geworden sind.
13 *Lass uns nicht in Versuchung geraten, dir untreu zu werden, sondern befreie uns von dem Bösen.*
14 Euer Vater im Himmel wird euch vergeben, wenn ihr den Menschen vergebt, die euch Unrecht getan haben.
15 Wenn ihr ihnen aber nicht vergebt, dann wird Gott auch eure Schuld nicht vergeben.«

*Jesus lehrt seinen Jüngern das **Vaterunser** Gebet*

Matthäus Evangelium Kapitel 6 Verse 9-15
Übersetzung: **Hoffnung für Alle**

9 *Darum sollt ihr so beten: Unser Vater im Himmel! Dein Name werde geheiligt.*
10 *Dein Reich komme. Dein Wille geschehe wie im Himmel so auf Erden.*
11 *Unser tägliches Brot gib uns heute.*
12 Und vergib uns unsere Schuld, wie auch wir vergeben unsern Schuldigern.
13 *Und führe uns nicht in Versuchung, sondern erlöse uns von dem Bösen.*
14 Denn wenn ihr den Menschen ihre Verfehlungen vergebt, so wird euch euer himmlischer Vater auch vergeben.
15 Wenn ihr aber den Menschen nicht vergebt, so wird euch euer Vater eure Verfehlungen auch nicht vergeben.

*Jesus lehrt seinen Jüngern das **Vaterunser** Gebet*

Matthäus Evangelium Kapitel 6 Verse 9-15
Übersetzung: **Luther 2017**