



Verwaltungspsychologie I

Konfliktmanagement



Ablauf 7. Themengebiet

1. Zeiteinheit: Kommunikation und Konflikte

2. aSs: Erfolgreich Verhandeln

3. Zeiteinheit: Interessenskonflikte und Verhandlungen



1. Zeiteinheit: Kommunikation und Konflikte

1. (Gestörte) Kommunikation

2. Grundlagen Konflikte und Konflikteskalation

3. Konfliktmanagement

4. aSs fürs nächste Mal



1. Zeiteinheit: Kommunikation und Konflikte

1. (Gestörte) Kommunikation

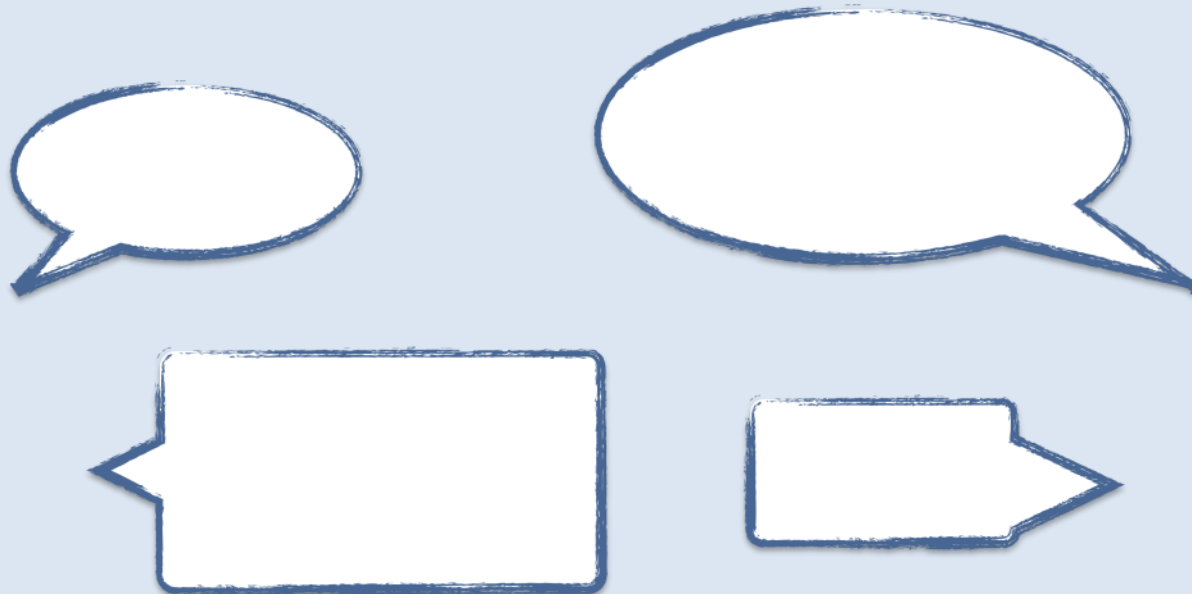
2. Grundlagen Konflikte und Konflikteskalation

3. Konfliktmanagement

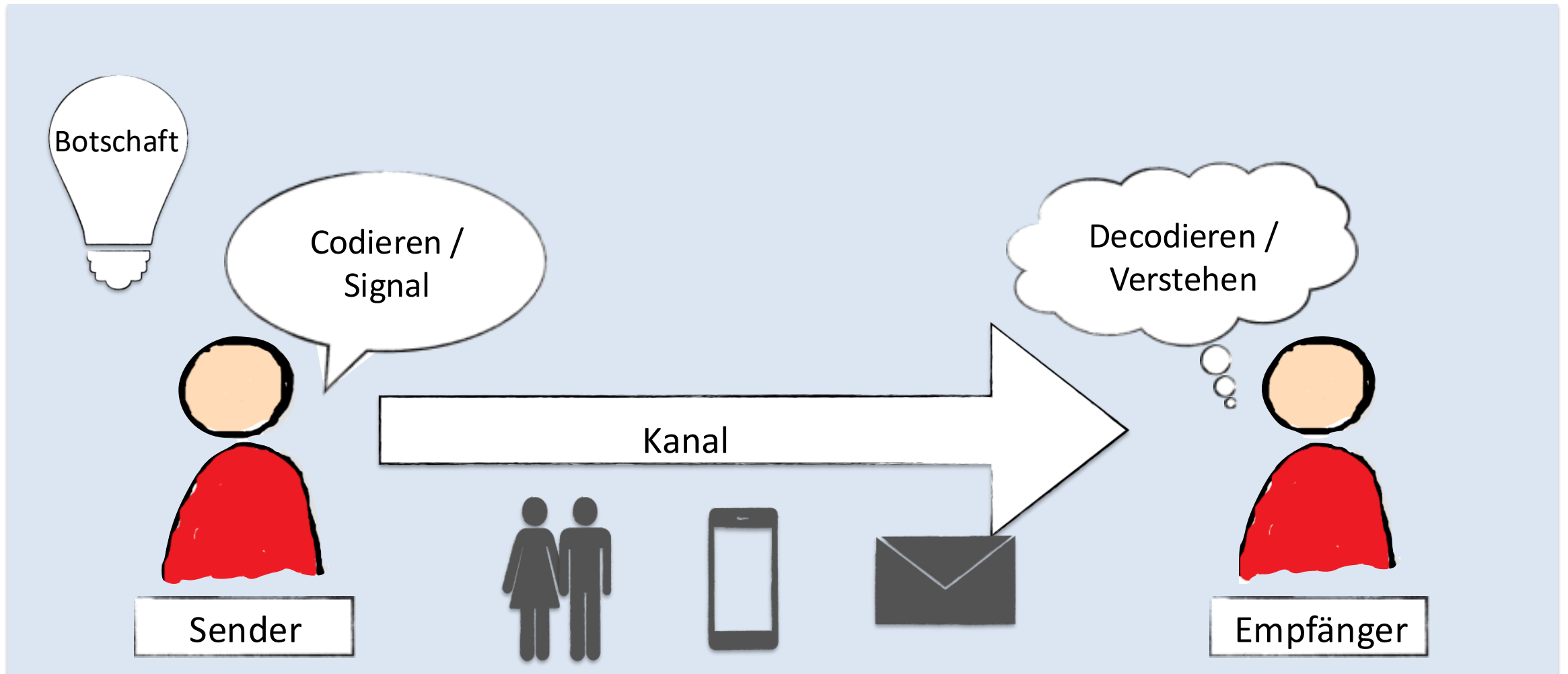
4. aSs fürs nächste Mal

Was ist Kommunikation?

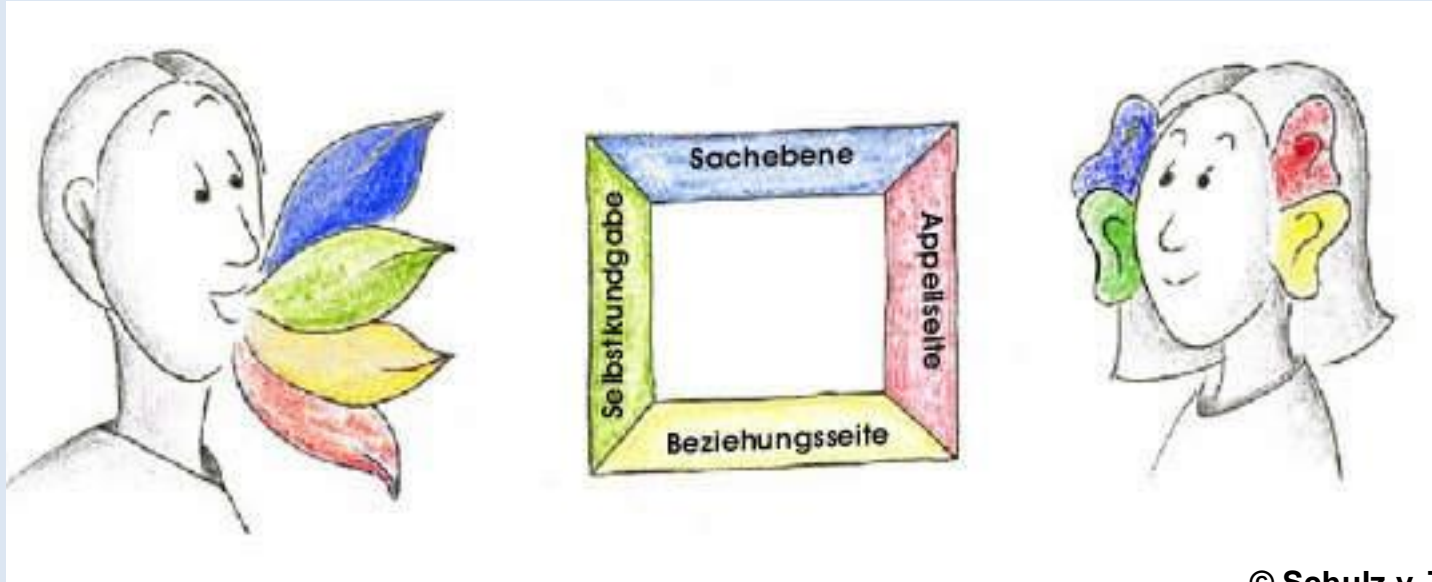
= Prozess, bei dem Informationen zwischen Personen vermittelt werden



Sender-Empfänger Modell



Die vier Seiten einer Nachricht



© Schulz v. Thun

Worüber ich informiere

Wozu ich den anderen veranlassen will

Was ich von dem anderen halte und wie wir zueinander stehen

Was ich von mir persönlich zeige und zu erkennen gebe



1. Zeiteinheit: Kommunikation und Konflikte

1. (Gestörte) Kommunikation

2. Grundlagen Konflikte und Konflikteskalation

3. Konfliktmanagement

4. aSs fürs nächste Mal

Sozialer Konflikt

Definition: Eine soziale **Interaktion** zwischen (mind.) zwei Konfliktparteien, bei der es **Unvereinbarkeiten** gibt, die von mindestens einer Konfliktpartei als **Beeinträchtigung** erlebt werden. (*Glasl, 2011*)

lat. configere = zusammenstoßen

Konfliktarten...

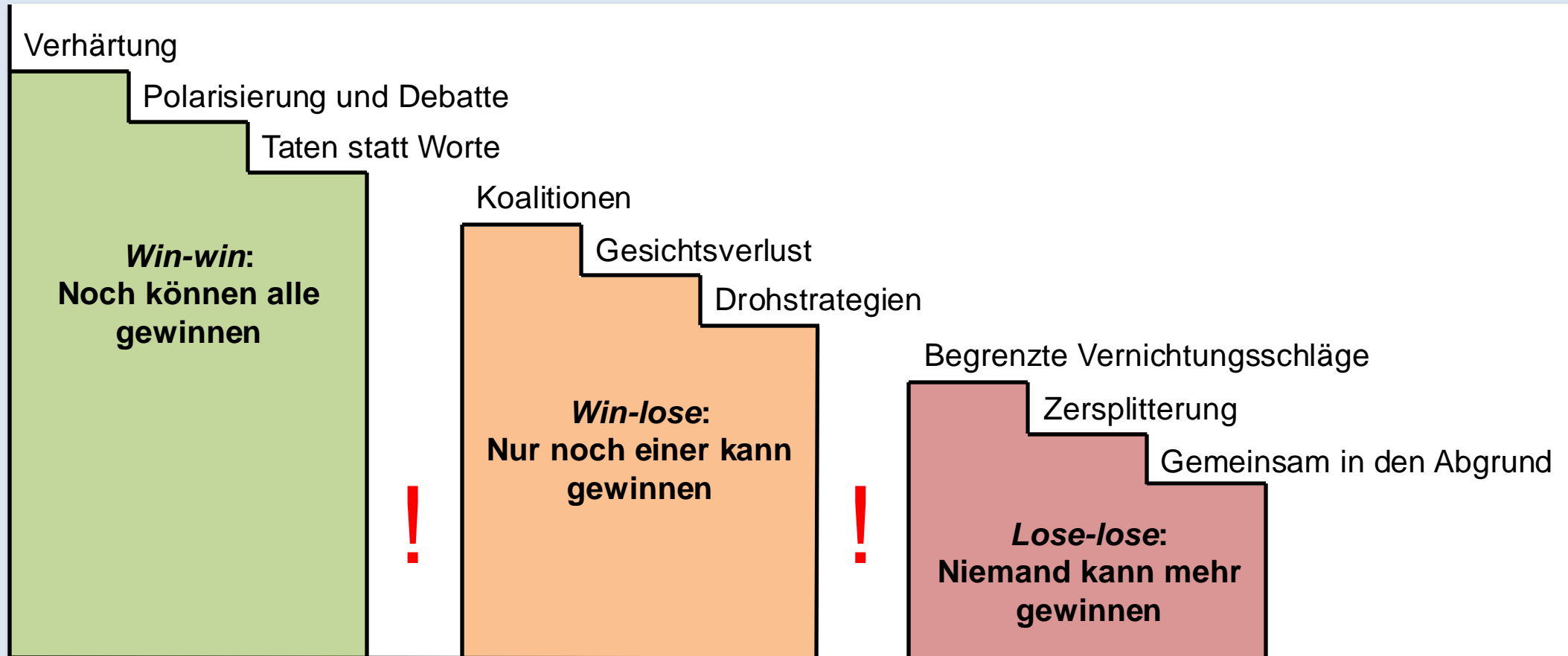
Konfliktarten werden unterschieden nach:

Beteiligten	Inhalten	Austragungsformen

Konflikteskalation



Konflikteskalation (Glasl, 2011)





1. Zeiteinheit: Kommunikation und Konflikte

1. (Gestörte) Kommunikation

2. Grundlagen Konflikte und Konflikteskalation

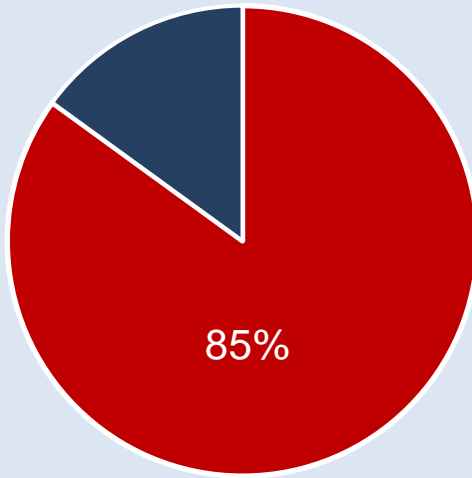
3. Konfliktmanagement

4. aSs fürs nächste Mal

Konfliktmanagement

Definition: Die Gesamtheit **bewusster Maßnahmen** die dazu dienen **Konflikte beizulegen** oder **Einschränkungen** durch Konflikte **zu minimieren**. *(nach Elgoibar et al., 2017)*

Warum Konfliktmanagement?



... der Angestellten berichten von Konflikten am Arbeitsplatz (davon 29% dauerhaft).

- **Konflikte am Arbeitsplatz** ... (De Dreu & Weingart, 2003; de Wit et al., 2012; Spector & Jex, 1998)

... führen zu mehr **psychischen** und **körperlichen Beschwerden**, **Arztbesuchen** und **Abwesenheit**

... verringern die **Arbeitsleistung** und **Arbeitszufriedenheit**

... führen zu mehr **Kündigungsabsicht** und **Personalverlust**

Konfliktphasen und Konfliktlösung

win-win Phase

Stufen 1 - 3

Im Vordergrund steht die
Sache.

Selbstinitiiertes Gespräch
zwischen den Beteiligten
(z.B. Verhandlung)

win-lose Phase

Stufen 4 – 6

Es geht nun vor allem um
die *Beziehung*

Vermittlung: Moderation,
Mediation

Konfliktlösestrategien späterer Phasen effektiv in früheren Phasen

Akzeptanz
beachten!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Für weitere Fragen senden Sie eine E-Mail an:

niklas.luebbeling@gmail.com



Ablauf 7. Themengebiet

1. Zeiteinheit: Kommunikation und Konflikte

2. aSs: Erfolgreich Verhandeln

3. Zeiteinheit: Interessenskonflikte und Verhandlungen



3. Zeiteinheit: Interessenskonflikte und Verhandlungen

1. Grundlagen Interessenskonflikte und Verhandlungen

2. Verhaltensweisen in (Interessens-) Konflikten

3. Interessen verstehen

Verhandlungen - Einstiegsübung

*Worüber verhandeln Menschen?
Was wissen Sie über Verhandlungen?
Was verbinden Sie mit dem Begriff?*

Verhandlungen - Einstiegsübung

Wann kommt es denn zu Verhandlungen?

Interessenskonflikte

Definition: ein Konflikt, bei dem zwei oder mehr Parteien entgegengesetzte **Bedürfnisse, Ziele oder Wünsche** verfolgen, meist im Kontext knapper Ressourcen oder unvereinbarer Prioritäten. Der Fokus liegt dabei auf **materiellen oder rationalen Zielen**, während emotionale Aspekte in der Regel nicht im Vordergrund stehen.

(Pruitt & Carnevale, 1993)

Verhandlungen

Definition: Der Versuch, einen **wahrgenommenen** oder **real existierenden Interessenskonflikt** zwischen mind. zwei Parteien **durch Diskussion** zu lösen.

(Pruitt & Carnevale, 1993)



3. Zeiteinheit: Interessenskonflikte und Verhandlungen

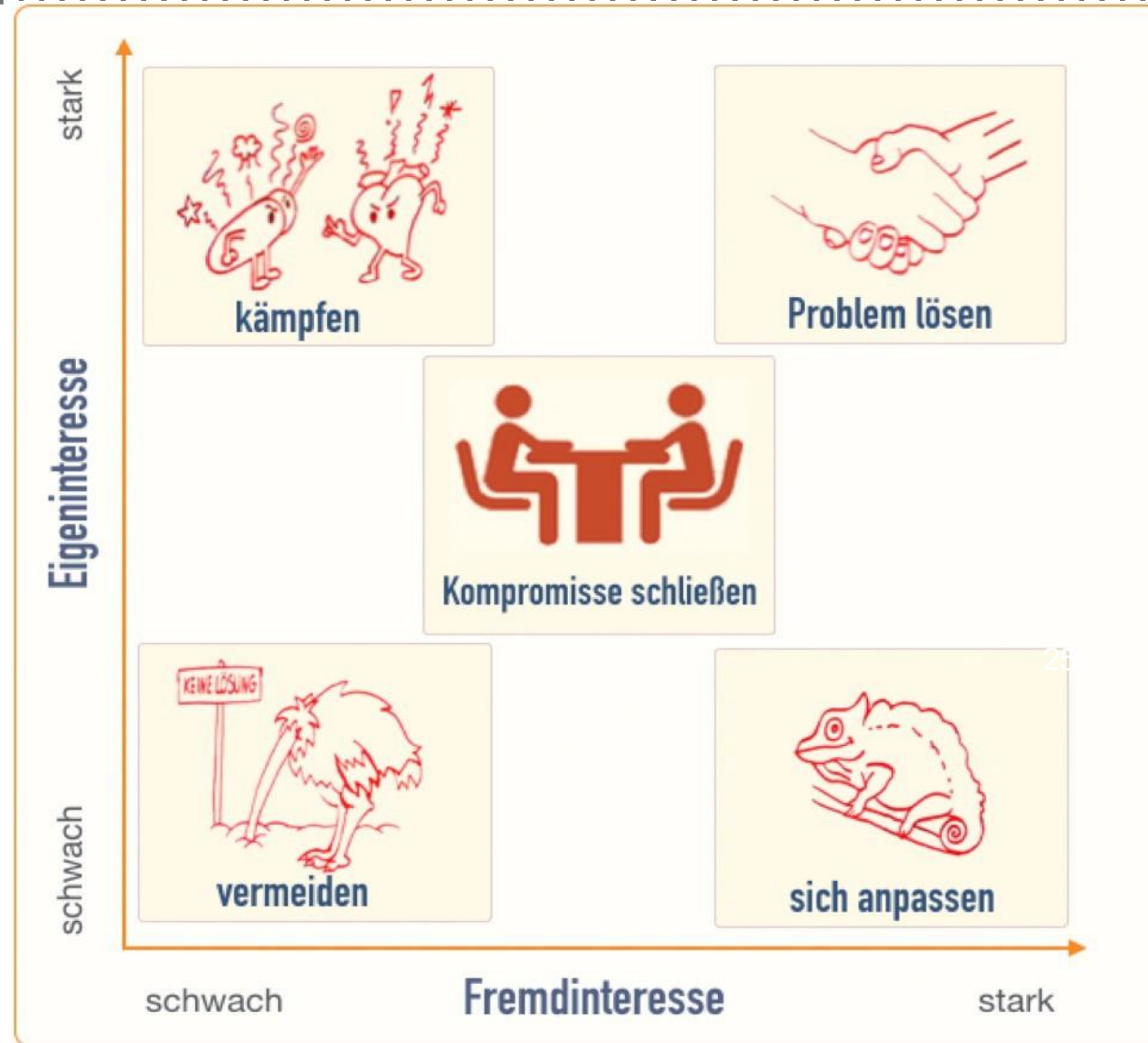
1. Grundlagen Interessenskonflikte und Verhandlungen

2. Verhaltensweisen in (Interessens-) Konflikten

3. Interessen verstehen

UMGANG MIT KONFLIKTEN

DUAL-CONCERN-MODEL, (Pruitt & Carnevale, 1993)





3. Zeiteinheit: Interessenskonflikte und Verhandlungen

1. Grundlagen Interessenskonflikte und Verhandlungen

2. Verhaltensweisen in (Interessens-) Konflikten

3. Interessen verstehen

Interessen verstehen

Wunschvorstellung

Interessen

Schmerzgrenze

- Welches Ergebnis **wünschen** Sie sich für die Verhandlung?
- Keine **harte Grenze** nach oben (Sie würden nicht ablehnen, wenn man Ihnen mehr böte.)

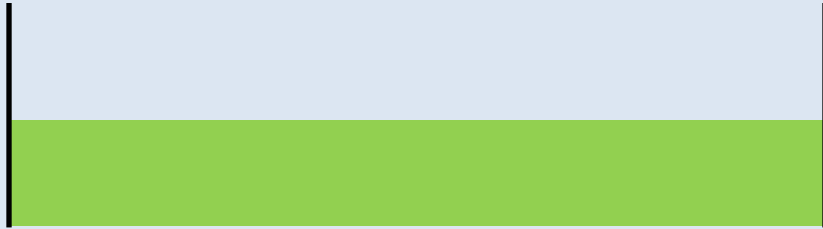
- **Option mit dem geringsten Wert**, die man noch akzeptieren würde
- **Harte Grenze** nach unten (Sie sollten ablehnen, wenn man Ihnen weniger bietet.)

Die Wahrnehmung eines Interessenkonfliktes kann bereits bestehen, **wenn die Wunschvorstellungen der Parteien auseinander gehen.**

Lässt sich ein Interessenkonflikt durch Verhandlung lösen?

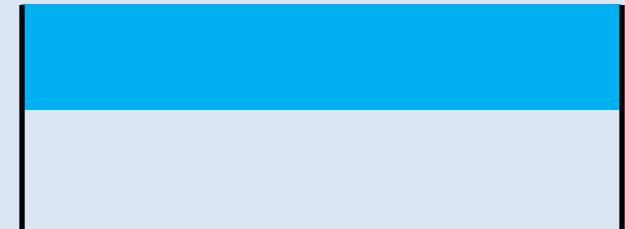
Wunsch
Partei A

Schmerzgrenze
Partei A



Schmerzgrenze
Partei B

Ziel
Partei B



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Für weitere Fragen senden Sie eine E-Mail an:

niklas.luebbeling@gmail.com