**Konflikte**

Wichtig für SA: Da man Klienten in neue Konflikte schickt und Konflikte mit Klienten möglich sind, Hilfe bei der Konfliktbewältigung  
 **Äußere Konflikte:**Konflikt zwischen Personen   
Merkmale:

- unvereinbare Interessengegensätze

- mind. eine Person emotional beteiligt

- man erwartet Verhaltensveränderung der anderen Person

- Ganzheitliche Kommunikation ist gestört

Wichtig ist frühzeitig zu reagieren, um Bearbeitung zu erleichtern

Ruth Cohn TZI (bei Gruppenarbeit)

2 Grundregeln der Themenzentrierten Interaktion

1.- Störungen haben Vorrang

2.- Sei dein eigener Chairman

(Unzufriedenheit melden, verantwortungsbewusst mit sich selbst und der Gruppe umgehen)

**Vorboten von äußeren Konflikten (nach Jiranek und Erdmüller):**

- Unausgesprochene oder geleugnete Störungen

(Warum? Angst, das es eventuell schlimmer wird; Feigheit; Harmoniesucht (Konflikt wird ausgeblendet))

- Kampf anstelle von Austausch

- Fraglosigkeit (aus Desinteresse, Überforderung)

- Schweigen/Rückzug

--> Ansprechen und Bearbeiten

Wenn Vorboten bemerkt werden:

Konfliktgespräch --> KOMMUNIKATION

(6 Stufen)

1. Ansprechen des Konflikts

(eigene Störung Offenlegen)

2. Ziele deutlich machen

(was möchte ich erreichen, warum mache ich das)

3. Gesprächspartner einbeziehen

(Sichtweise und Ziele des Anderen einfordern)

4. Anliegen formulieren

(Verbindungen der Konfliktparteien suchen, welche Vorstellungen teilen diese Parteien)

5. Gemeinsame Suche nach Lösungen

(Möglichkeiten der Lösung, Sammeln für Lösungsansätzen von beiden Parteien, sortieren nach Machbarkeit)

6. Konkrete Vereinbarung

(Klar und zeitlich festlegen, dient der Kontrolle)

--> Möglichkeit eine dritte Person/Moderator (bei hocheskalierten Konflikten)

Auftreten der Parteien

**Zwei Strategien nach Berkel:**

Pokerstrategie:

Definition: Konflikt bedeutet einer muss sich durchsetzen, ich selbst möchte das sein

Absichten: Lösung soll meinen eigenen Zielen dienen. Ziele nicht offenlegen.

Verhalten:

- Machtunterscheide hervorheben

- Verschweigen von Gefühlen

- Die Sichtweise des anderen ignorieren

- Kooperationsbereitschaft des anderen nutzen.

Problemlösestrategie:

Definition: Konflikt als gemeinsames Problem sehen

Absichten: Lösung die für beide Parteien zufriedenstellend sein soll

Verhalten:

- Machtunterschiede ausgleichen

- Gefühle offen darstellen

- zuhören, versuchen die Sichtweise des anderen zu verstehen

- flexible Haltung, kooperationsbereit

Stiele (Kann Stiel kann als optimal beschrieben werden)

Nachgeben

(VIEL Orientierung eigenen Ziele | WENIG Orientierung der Ziele des Gegenübers)

Gemeinsames Problemlösen (Problemlösestrategie)

(VIEL Orientierung eigenen Ziele | VIEL Orientierung Ziele des Gegenübers)

Kompromiss

(Orientierung eigenen Ziele | Orientierung Ziele des Gegenübers)

Flucht

(WENIG Orientierung eigenen Ziele | WENIG Orientierung Ziele des Gegenübers)

Durchsetzen (Pokerstrategie)

(VIEL Orientierung eigenen Ziele | WENIG Orientierung Ziele des Gegenübers)

**Innere Konflikte:**

Konflikte innerhalb einer Person

Merkmal:

zwei Ziele/Werte/Normen stehen in Konflikt zueinander

Konfliktarten:

- Annäherung- Annäherungskonflikt

(Entscheidung zwischen zwei positiven Wegen)

- Vermeidungs- Vermeidungskonflikt

(Entscheidung zwischen zwei negativen Wegen)

- Annäherung - Vermeidungskonflikt

(Entscheidung zwischen zwei Wegen die jeweils positiv und negativ belastet sind)