



Technische
Universität
Braunschweig

Der Konfliktverlauf

*Häufig wird unterbewusst gehandelt. Eine **Sensibilisierung** für typische Aspekte soll bei der Erkennung und Auflösung von Konflikten helfen.*

Konflikt...

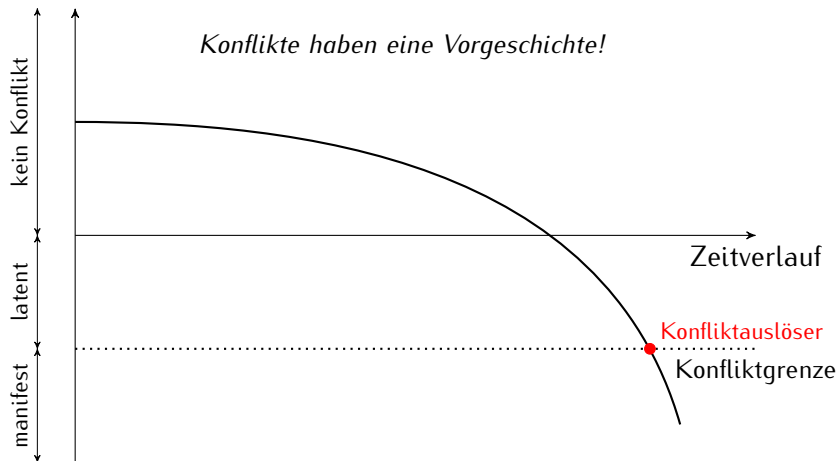
...Auslöser

...Symptome

...Ursachen

...Dynamik

Vom latenten zum manifesten Konflikt



Im Gespräch

- Widerspruch
- Desinteresse, Ablenkung
- Wiederholung
- pauschales “Ja/Nein”
- keine eigenen Vorschläge
- offensichtliches Unbehagen
- Beschwichtigungsfloskeln

Im Gespräch

- Widerspruch
- Desinteresse, Ablenkung
- Wiederholung
- pauschales “Ja/Nein”
- keine eigenen Vorschläge
- offensichtliches Unbehagen
- Beschwichtigungsfloskeln

Im Verhalten

- Abweichung vom üblichen
- Abspaltung (z.B. Mittagessen)
- verminderte
Hilfs-/Kooperationsbereitschaft

Regeln in der Entwicklungsphase

Keinen Ärger aufstauen

Sondern kleine Vorfälle offen ansprechen.

⇒ Konflikte im Keim ersticken!

Konstruktive Kommunikation

Sichtweisen der Gegenseite ermitteln

dazu: offene Fragen stellen

aber: Wertung vermeiden

- Subjektive Wichtigkeit entscheidet. *Beispiel: Religion*
- Konflikttherd “Arbeitsplatz”
- Menschen sind unterschiedlich

- Subjektive Wichtigkeit entscheidet. *Beispiel: Religion*
- Konfliktherd “Arbeitsplatz”
- Menschen sind unterschiedlich

Ursachen (er)kennen, um einen Konflikt zu lösen.

Beziehungskonflikt

Persönliche Abneigungen,
Antisympathie

Konfliktarten I

Beziehungskonflikt

Persönliche Abneigungen,
Antisympathie

Verteilungskonflikt

Ungleiche, ungerechte
Ressourcenverteilung

Konfliktarten I

Beziehungskonflikt

Persönliche Abneigungen,
Antisympathie

Zielkonflikt

Beispiel: Berufswahl

Verteilungskonflikt

Ungleiche, ungerechte
Ressourcenverteilung

Konfliktarten I

Beziehungskonflikt

Persönliche Abneigungen,
Antisympathie

Verteilungskonflikt

Ungleiche, ungerechte
Ressourcenverteilung

Zielkonflikt

Beispiel: Berufswahl

Beurteilungskonflikt

Meinungen über die **Umsetzung**
eines Zieles divergieren.

Konfliktarten II

Wertekonflikt

Beispiel: Arbeitseinstellung

Konfliktarten II

Wertekonflikt

Beispiel: Arbeitseinstellung

Strukturkonflikt

Beispiel: Kundenzuständigkeit im Vertrieb

Konfliktarten II

Wertekonflikt

Beispiel: Arbeitseinstellung

Strukturkonflikt

Beispiel: Kundenzuständigkeit im Vertrieb

Rollenkonflikt

Gegenläufiges Verhalten z.B.
privat ↔ beruflich

Warum Konflikte eskalieren

- Kommunikationsfähigkeit lässt nach
- Verallgemeinerung \Rightarrow Ausweitung auf andere Themen
- Einbeziehung Dritter

Warum Konflikte eskalieren

- Kommunikationsfähigkeit lässt nach
- Verallgemeinerung \Rightarrow Ausweitung auf andere Themen
- Einbeziehung Dritter
- Erwartungshaltung \Rightarrow Selbsterfüllende Prophezeiung
- Unterbewusstsein
- Kognitive Dissonanz

Warum Konflikte eskalieren

- Kommunikationsfähigkeit lässt nach
- Verallgemeinerung \Rightarrow Ausweitung auf andere Themen
- Einbeziehung Dritter
- Erwartungshaltung \Rightarrow Selbsterfüllende Prophezeiung
- Unterbewusstsein
- Kognitive Dissonanz

Innehalten in der Konfliktdynamik

Eine Selbstreflektion kann ein weiteres Eskalieren des Konflikts verhindern.

Die Hauptphasen der Konflikteskalation

win-win

Einigung durch Selbsthilfe möglich.



Die Hauptphasen der Konflikteskalation

win-win

Einigung durch Selbsthilfe möglich.

win-lose

Nur die eigene Seite soll gewinnen. Konfliktlösung benötigt Hilfe von außen.

Die Hauptphasen der Konflikteskalation

win-win

Einigung durch Selbsthilfe möglich.

win-lose

Nur die eigene Seite soll gewinnen. Konfliktlösung benötigt Hilfe von außen.

lose-lose

Verluste der Gegenseite werden gegen die eigenen aufgewogen.

1. Verhärtung

- Differenzen bewusst
- *z.B. tägliche
Streitigkeiten*

Die neun Eskalationsstufen win-win

1. Verhärtung

- Differenzen bewusst
- z.B. *tägliche Streitigkeiten*

2. Debatte

- Polarisierung
- Recht behalten
- kognitive Dissonanz

Die neun Eskalationsstufen win-win

1. Verhärtung

- Differenzen bewusst
- z.B. *tägliche Streitigkeiten*

2. Debatte

- Polarisation
- Recht behalten
- kognitive Dissonanz

3. Taten statt Worte

- Trotzreaktionen
- z.B. *Dienst nach Vorschrift*

4. Soziale Ausweitung

- “Luft machen”
- Feindbilder
- Selbsterfüllende
Prophezeiung

4. Soziale Ausweitung

- “Luft machen”
- Feindbilder
- Selbsterfüllende
Prophezeiung

5. Gesichtsverlust

- Bloßstellen
- “point of no return”
- *z.B. Kündigung
androhen*

4. Soziale Ausweitung

- "Luft machen"
- Feindbilder
- Selbsterfüllende Prophezeiung

5. Gesichtsverlust

- Bloßstellen
- "point of no return"
- *z.B. Kündigung androhen*

6. Drohstrategien

- Forderungen, Drohungen
- Gegendrohungen
- Handlungszwang

7. Begrenzte Vernichtungsschläge

- Drohungen
umsetzen
- Schaden zufügen

7. Begrenzte Vernichtungsschläge

- Drohungen umsetzen
- Schaden zufügen

8. Zersplitterung

- Steigerung der Angriffe
- Zunehmend persönlich

7. Begrenzte Vernichtungsschläge

- Drohungen umsetzen
- Schaden zufügen

8. Zersplitterung

- Steigerung der Angriffe
- Zunehmend persönlich

9. Gemeinsam in den Abgrund

- "Hauptsache die Gegenseite trifft es härter."

Tipps zur Selbsthilfe

- Zuhören
- Kritik nicht persönlich nehmen, sondern verhaltensbezogen
- Kritik zur Selbstreflektion nutzen
- Nicht vorschnell reagieren, Bedenkzeit ansprechen
- “Ausgleichende” Gegenkritik vermeiden
- ~~“Ja, aber...”~~ ⇒ “Ja, und...”

- Frühzeitig ansprechen
- Fokus auf die spezifische Situation, keine Verallgemeinerung!
- Konkretes Fehlverhalten **wertfrei** beschreiben
- Ich-Form \Rightarrow subjektive Äußerung
- Du-Form vermeiden \Rightarrow Vorwurfshaltung
- Erwartungen, Wünsche, Anregungen formulieren