



Technische
Universität
Braunschweig



Der Konfliktverlauf

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

Konflikt...

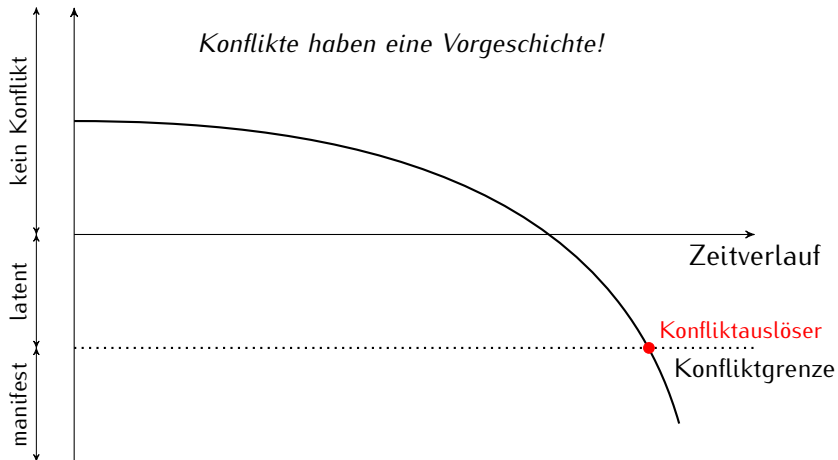
...Auslöser

...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

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*
- Konfliktherd “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

Beziehungskonflikt

Persönliche Abneigungen,
Antisympathie

Verteilungskonflikt

Ungleiche, ungerechte
Ressourcenverteilung

Beziehungskonflikt

Persönliche Abneigungen,
Antisympathie

Verteilungskonflikt

Ungleiche, ungerechte
Ressourcenverteilung

Zielkonflikt

Beispiel: Berufswahl

Beziehungskonflikt

Persönliche Abneigungen,
Antisympathie

Verteilungskonflikt

Ungleiche, ungerechte
Ressourcenverteilung

Zielkonflikt

Beispiel: Berufswahl

Beurteilungskonflikt

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

Wertekonflikt

Beispiel: Arbeitseinstellung

Wertekonflikt

Beispiel: Arbeitseinstellung

Strukturkonflikt

Beispiel: Kundenzuständigkeit im Vertrieb

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

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

- 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.

win-win

Einigung durch Selbsthilfe möglich.

win-win

Einigung durch Selbsthilfe möglich.

win-lose

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

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*

1. Verhärtung

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

2. Debatte

- Polarisation
- Recht behalten
- kognitive Dissonanz

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."

- 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