



Technische
Universität
Braunschweig



Der Konfliktverlauf

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

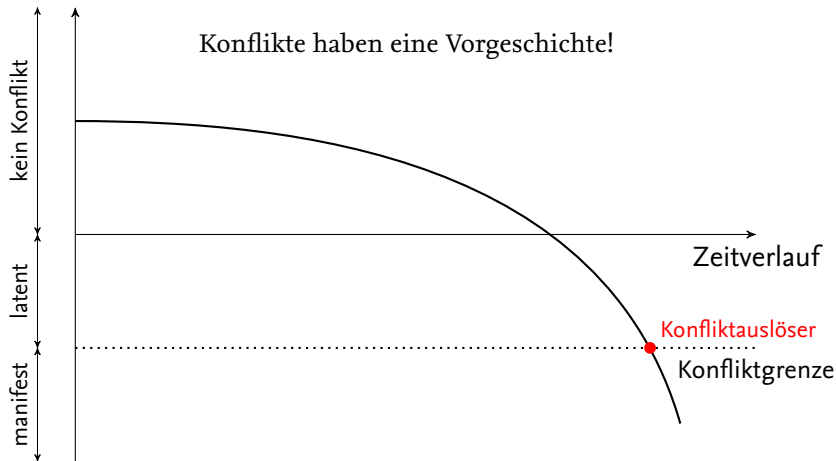
Satz

Test

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
- Konflikttherd “Arbeitsplatz”
- Menschen sind unterschiedlich

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

Beziehungskonflikt

Persönliche Abneigungen, Antisymphathie

Beziehungskonflikt

Persönliche Abneigungen, Antisymphathie

Verteilungskonflikt

Ungleiche, ungerechte Ressourcenverteilung

Konfliktarten I

Beziehungskonflikt

Persönliche Abneigungen, Antisymphathie

Zielkonflikt

Beispiel: Berufswahl

Verteilungskonflikt

Ungleiche, ungerechte Ressourcenverteilung

Konfliktarten I

Beziehungskonflikt

Persönliche Abneigungen, Antipathie

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

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

- Polarisierung
- 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 Ver- nichtungsschläge

- 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