Konfliktmanagement

**Was ist Konfliktmanagement?**

Als Konfliktmanagement werden alle Maßnahmen verstanden, die auf die Verhinderung, Deeskalation oder Ausbreitung eines Konfliktes abzielen.

**Was ist ein Konflikt?**

Konflikte können entstehen, wenn zwischen zwei oder mehreren Personen eine Unstimmigkeit herrscht. Diese Unstimmigkeit muss jedoch nur eine Person wissen, dass ein Konflikt herrscht. Die andere Person bzw. die anderen Personen müssen von dieser Unstimmigkeit nichts wissen.

**Wodurch entstehen Konflikte bzw. wie entstehen Unstimmigkeiten?**

Eine Unstimmigkeit herrscht, wenn die Erwartung einer Person nicht erfüllt wird.

Weitere Impulse für einen Konflikt können seien:

* Missverstände (unzureichender Kommunikation
* Stress
* Überforderung
* Übermüdung
* Unterschatzung oder Geringschatzung (Wertschätzung)

**Konflikte im Zusammenhang mit dem „Vier-Seiten-Modell“ von Schulz von Thun**

Zuerst müssen wir jedoch klären, was das Vier-Seiten-Modell ist. Das Vier-Seiten-Modell ist ein Modell der Kommunikationspsychologie, mit dem eine Nachricht in vier Aspekte beschrieben wird:

* Sachinhalt
* Selbstkundgabe
* Beziehung
* Appell

Diese vier Aspekte werden als Seiten bezeichnet. Das Modell dient zur Beschreibung von Kommunikation, die durch Missverständnisse gestört ist.

Das Modell hat in der Hinsicht mit Konfliktmanagement zu tun, dass durch dieses Modell erklärt wird, wie ein Missverständnis eines Konfliktes erstehen kann. Jede der vier Seiten kann bei jeder Person anders seien und man kann die Nachrichten von Personen anders empfangen. Wie zum Bespiel nimmt man eine Nachricht anders auf von einem Freund als von einem Vorgesetzten.

**Konflikte über Rollen in Teams**

Ein Konflikt in einem Team kann passieren, da eine der Person höhergestellt ist als die andere. Zum Beispiel kann ein Freund plötzlich höhergestellt sein und du musst von ihm Befehle annehmen. Jedoch bist du vielleicht anderer Ansicht und widersprichst deinem Freund. Du würdest ihm nicht widersprechen, wenn es nur dein Vorgesetzter wäre. Allerdings in der Situation ist er auch dein Freund und bei einem Freund ist die Beziehung eine andere als bei einem Vorgesetzten. In dem Fall kann en Missverständnis bzw. ein Konflikt entstehen, weil der Freund etwas durchsetzen will, aber ihm widersprochen wird.

**Umgang mit Konflikten**

Mit Konflikten kann auf folgende Weisen umgegangen werden:

* Ignorieren/Verleugnen
* Problem-orientiert
* Lösungs-orientiert

Wahrscheinlich hat jede Strategie irgendwo seinen Sinn. Allerdings sind wahrscheinlich die zwei Strategien Problem-orientiert und Lösungs-orientiert in den meisten Fällen die besten Strategien.

**Ignorieren/Verleugnen**

Es kann sein, dass es manchmal besser ist ein Problem einfach runterzuschlucken und darüber zu stehen. Allerdings kann das auch zu einem noch größeren Konflikt führen, weil in einem der Hass bzw. der Konflikt immer mehr wächst bis er überkocht.

**Problem-orientiert**

Anders als beim Ignorieren eines Problems, sucht man bei der Strategie das Problem des Konfliktes. Das kann oft hilfreich sein, weil man dann eine Lösung dafür finden kann. Des Weiteren kann man das nächste Mal den Konflikt vielleicht verhindern bzw. dafür sorgen das kein neuer Konflikt ausgelöst wird, weil man das Problem behoben hat.

**Lösungs-orientiert**

Die Strategie Lösungs-orientiert kommt wahrscheinlich immer nach dem man das Problem gefunden hat. Hier sucht man eine Lösung, sodass der Konflikt verschwindet.

**Reaktion auf Konflikte**

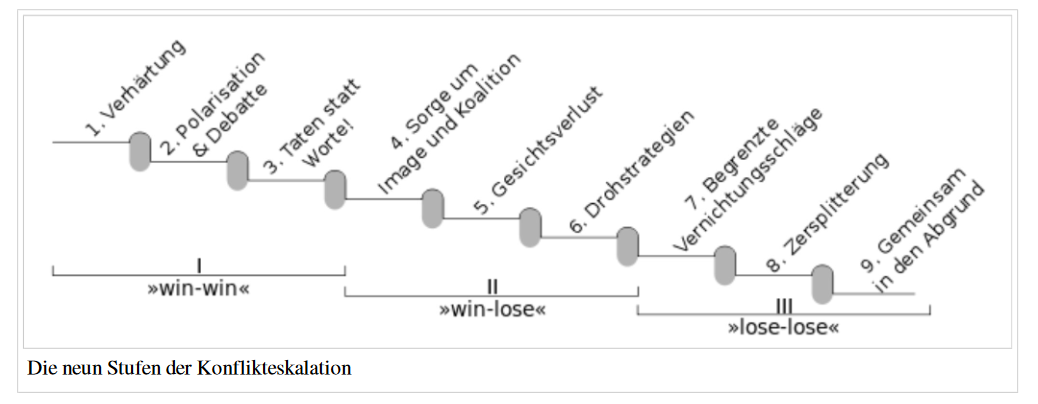
Auf Konflikte kann prinzipiell wie folgt reagiert werden:

* Flucht
* Kampf
* Unterordnung
* Delegation
* Kompromiss
* Konsens

Allerdings kann man hier Unterscheiden, was eine Konfliktlösung ist und was eine Konfliktregelung ist:

* Flucht 🡪 Konfliktlösung
* Kampf 🡪 Konfliktregelung
* Unterordnung 🡪 Konfliktregelung
* Delegation 🡪 Konfliktregelung
* Kompromiss 🡪 Konfliktlösung
* Konsens 🡪 Konfliktlösung

**Einordnung von Konflikten & Konfliktlösung nach Glasl**

****

**Warum hängt die Konfliktlösung mit der Stufe des Konflikts zusammen?**

Weil man nur eine Lösung finden kann, wenn man den Konflikt kennt bzw. mit ihm vertraut ist.

**Konfliktbeispiele für jede Stufe**

Stufe 1 – Verhärtung

Ukraine und Russland vor dem Krieg und vor dem Versuch der Ukraine in die EU beizutreten.

Stufe 2 – Debatte

Als die Ukraine in die EU wollte und Russland allerdings wollte, dass die Ukraine wieder zu Russland gehört.

Stufe 3 – Taten statt Worte

Russland wirkt verärgert gegen über der Ukraine.

Stufe 4 – Koalitionen

Russland versucht die Ukraine einzuwickeln.

Stufe 5 – Gesichtsverlust

Es wird immer klarer, dass die Ukraine nichts von Russland haltet und sucht „Hilfe“ bei anderen Ländern.

Stufe 6 – Drohstrategien

Russland mobilisiert seine Truppen an die Grenze der Ukraine.

Stufe 7 – Begrenzte Vernichtung

Russland will ersten Teil der Ukraine einnehmen.

Stufe 8 – Zersplitterung

Russland will anderes andere einnehmen. Ukraine stichelt weiter und kämpf das andere Länder helfen.

Stufe 9 – Gemeinsam in den Abgrund

Verschiedene Terroranschläge

**Einordnung der vorher genannten Reaktionen auf die Ebenen**

* Flucht 🡪 WIN - LOSE
* Kampf 🡪 LOSE - LOSE
* Unterordnung 🡪 WIN - LOSE
* Delegation 🡪 WIN - LOSE
* Kompromiss 🡪 WIN - WIN
* Konsens 🡪 WIN – WIN

**Dynamik von Konflikten nach Karpman**

In dem Drama-Dreieck von Karpman wird erklärt, wie die drei Rollen Verfolger, Retter und Opfer zusammenhängen. Dieses Dreieck geschieht immer mindestens zwischen zwei Personen. Diese zwei Personen nehmen diese Rollen ein und spielen diese Rollen. Es gelten Regeln, die eingehalten werden müssen zwischen den Rollenspielern.

Beispiel:

Wenn beispielsweise zwei Menschen sich prügeln und einer unterliegt, also „Opfer“ ist, dann kann der andere als „Täter“ betrachtet werden. Ein Nachbar kann als „Retter“ dem vermeintlichen Opfer zu Hilfe kommen und sich gegen den Täter wenden. Wenn sich beispielsweise das „Opfer“ mit dem ursprünglichen „Täter“ (wieder) solidarisiert und behauptet, das sei alles nur „Spaß“ gewesen und der Nachbar hätte sich unerwünscht eingemischt und sei sogar schuldig an der Eskalation, kann der „Retter“ nun zum „Täter“ werden und der ursprüngliche „Täter“ zum „Opfer“.

**Einfluss der Persönlichkeit auf Konflikte nach Berne:**

Transaktionsanalyse:

Die Transaktionsanalyse analysiert, warum Menschen sich so fühlen/denken/verhalten, wie so es in dem Moment tun. Dafür analysiert man die zwischen Menschliche Kommunikation. Das ist bei der Transaktionsanalyse die sogenannte Transaktion.

Bei der Transaktionsanalyse gibt es insgesamt drei „Ich-Zustände“:

**Ein Bild, das Tisch enthält.

Automatisch generierte Beschreibung**

Diese „Ich-Zustände“ beschreiben, wie die Person die Situation gerade sieht bzw. erlebt.

Wenn zwei Personen auf gleicher Ebene sprechen, passieren normalerweise keine Konflikte. Allerdings wenn jetzt die eine Person im Erwachsenen-Ich arbeitete, dann versucht die Person die andere Person ins Kinder-Ich zu drücken. Da passieren dann Konflikte.

Wie würde der Klassensprecher es lösen aus den drei Ich-Zuständen?

Erwachsenen-Ich:

|  |  |
| --- | --- |
| Lehrer:  Ich gebe euch ein Hausübung bis morgen. Ihr musst von Seite 120 – 140 alle Aufgaben machen. | Schüler:  Herr Professor, wir haben morgen eine zweistündige Schularbeit. Könnten Sie uns die Hausübung bis nächste Woche aufgeben. |
| Ok, das ist möglich. | Danke Herr Professor. |

Eltern-Ich:

|  |  |
| --- | --- |
| Lehrer:  Ich gebe euch ein Hausübung bis morgen. Ihr musst von Seite 120 – 140 alle Aufgaben machen. | Schüler:  Herr Professor, Sie können uns nicht so eine große Aufgabe ausgeben, weil wir haben eine zweistündige Schularbeit morgen für die wir noch lernen müssen. |
| Ok, das verstehe ich. Bis wann könnten ihr die denn machen? | Wir könnten Sie ist nächste Woche machen, wenn das für Sie passt. |
| Ja, ok, passt für mich. | Ok, dann bis nächste Woche. |

Kinder-Ich:

|  |  |
| --- | --- |
| Lehrer:  Ich gebe euch ein Hausübung bis morgen. Ihr musst von Seite 120 – 140 alle Aufgaben machen. | Schüler:  Nein, Herr Professor! Das machen wir nicht! |
| Dann bekommt ihr ein Minus. | Nein, wir machen es nicht, denn wir haben Schularbeit morgen. |
| Deswegen soll ich nichts aufgeben. | Das ist aber eine schwierige zweistündige Schularbeit. |
| Ok, dann ist die Aufgabe bis in einer Woche. | Ok, danke. |

**Zusammenhang zwischen Drama-Dreieck und Transaktionsanalyse:**

Diese zwei Sachen hängen in dem Sinn zusammen, dass sie sich beide mit Konflikten beschäftigen. Des Weiteren entsteht bei der Transaktionsanalyse ein Drama-Dreieck. Denn wenn eine Person sich in den Eltern-Ich Zustand versetzt, will er den anderen in den Kinder-Ich Zustand versetzen. Das bedeutet das die Person im Eltern-Ich Zustand entweder der Retter bzw. der Verfolger ist. Das Kind ist in dem das Opfer. Es kommt immer auf die Situation drauf an, wer welche Rolle spielt.

**Resumee:**

Konflikt: In der dritten Klasse beim Abschlussprojekt gab es einen Konflikt. Der Konflikt ging darüber, welche Engine wir verwenden. Es gab zwei Möglichkeiten: Unity oder Unreal Engine. Beide hatten ihre gewissen Vorteile. Ich, der Projektleiter wollte Unreal Engine. Alex, Lukas wollten Unity benutzen. Schlussendlich könnte ich meine Argumente durchsetzen und wir haben Unreal Engine verwendet. Denn meine Argumente haben sich Wahr herausgestellt.

Lösungsvorschläge: Man kann sich beide Engines anschauen und danach entscheiden, welche besser für das Projekt geeignet ist und nicht nur auf andere außerhalb des Projekts hören.