

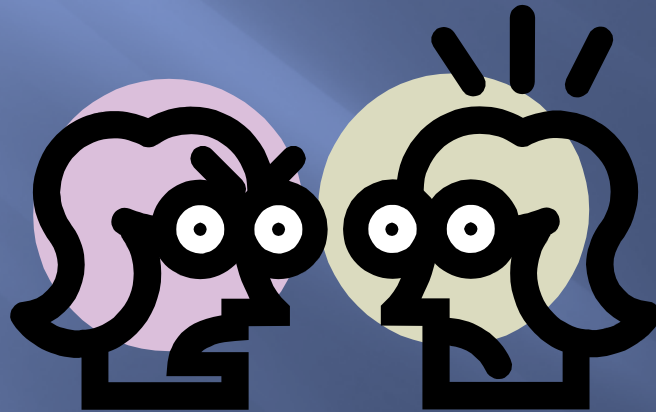
# **Konflikte meistern**

**Petra Klein**

**26. März 2010**

**Berlin**

**Erleben Sie manchmal Konflikte?**



# Wie stehen Sie zu Konflikten?

Konflikte mag ich überhaupt nicht  
Ich bin ein extrem harmoniebedürftiger Mensch  
Konflikte wühlen mich auf

Ich schätze die Harmonie und versuche Konflikten aus dem Weg zu gehen  
Ich weiß, dass ich Konflikte lösen muss, schiebe die Lösung aber oft hinaus

Ich liebe Konflikte. Wenn mir etwas nicht passt, sage ich es sofort und kämpfe für meine Belange. Andere weichen mir deshalb oft aus.

# Was ist ein Konflikt?

Unterschiedliche Meinungen, Interessen, Werte, Ziele treffen aufeinander und sind nicht gleichzeitig miteinander vereinbar

Beide Konfliktpartner fühlen sich im Recht

Das Thema hat für beide Konfliktpartner eine hohe persönliche Wichtigkeit

Negative Gefühle sind entstanden

# Was bewirken Gefühle?

Gefühle sind entscheidend für das Konfliktgeschehen

Wenn negative Emotionen ins Spiel kommen, ist es mit unserem kühlen Verstand erst einmal vorbei.

Eine sachliche Lösung des Konflikts scheint erst mal unmöglich.

# Konfliktfallen

## **Bewertung**

„Wie kann man nur so ignorant sein?“

## **Unterstellung**

„Der nimmt mich nicht ernst“

## **Moralisieren**

„Das gehört sich nicht“

# Konfliktfallen

## Kränkung

„Was denkt denn der, wer ich bin?“

## Verteidigung

„Das lasse ich mir nicht gefallen“

# **Wege aus der Konfliktfalle**

- 1. Aufgebrachte Emotionen beruhigen**
- 2. Wahrnehmen der eigenen Emotionen**
- 3. Wenn die Emotionen zur Ruhe kommen,  
wird der Konflikt lösbar**

# Das Eisbergmodell

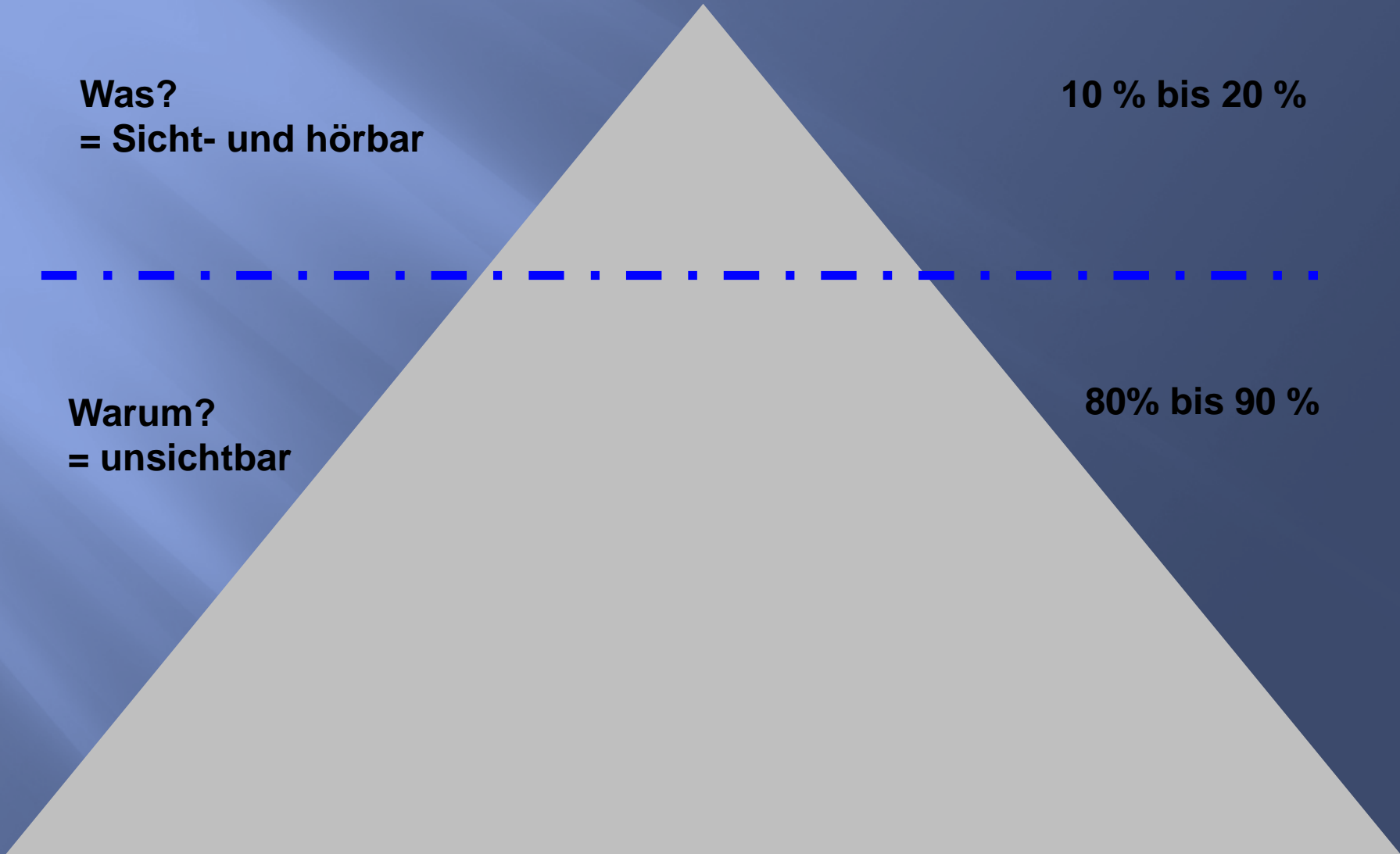
**Was?**  
**= Sicht- und hörbar**

**10 % bis 20 %**



**Warum?**  
**= unsichtbar**

**80% bis 90 %**



# Das Eisbergmodell

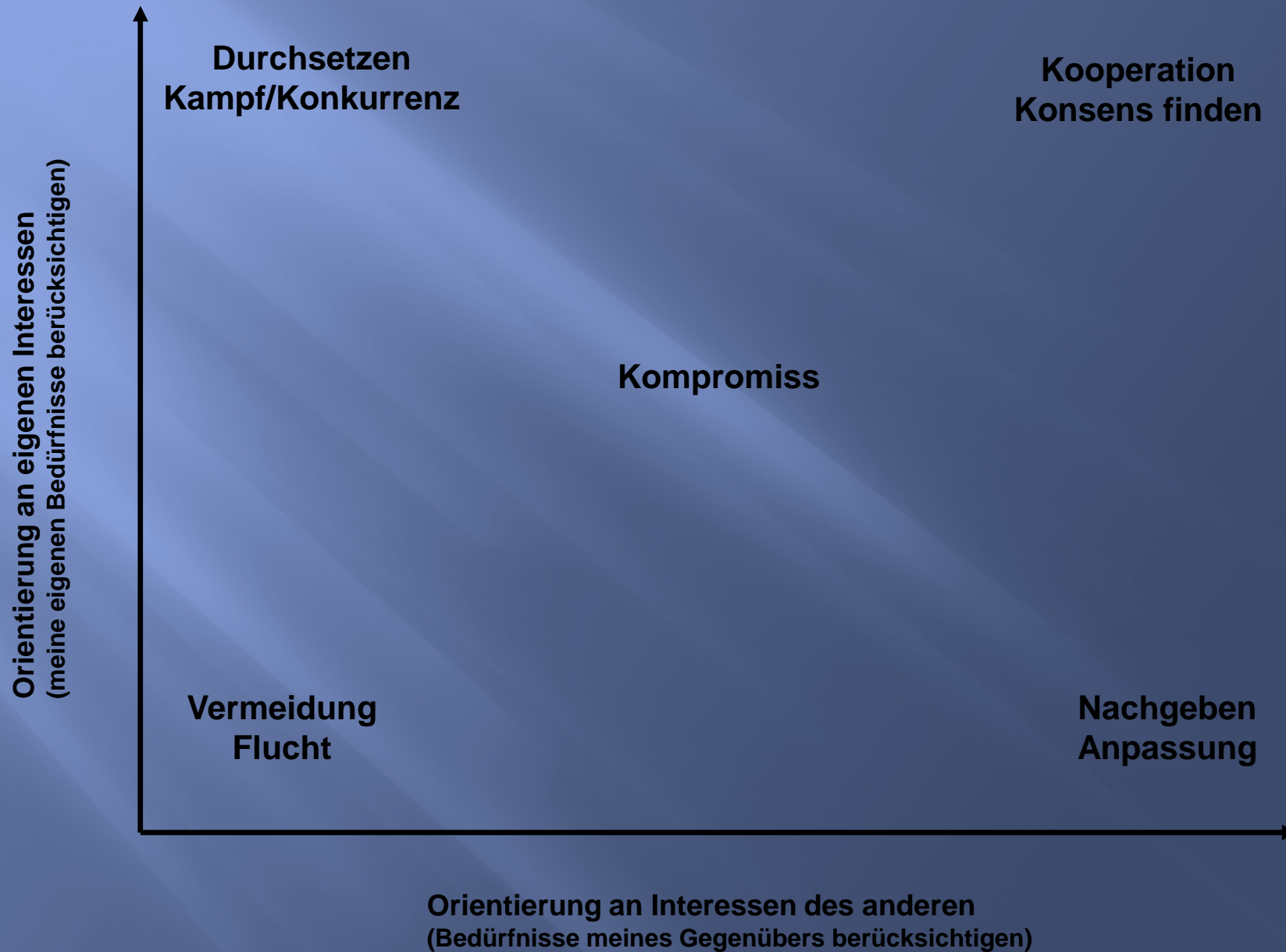


# Das Eisbergmodell

Die Lösung eines Konfliktes liegt zu 90% unter der Wasseroberfläche.

Langfristige Lösungen von Konflikten liegen in der Mehrzahl der Fälle auf dem Eingehen auf Aspekte, die „unter der Wasseroberfläche“ liegen.

# Konfliktlösungsstile – Bewältigen von Konflikten



# Analysieren Sie Ihre bevorzugte Konfliktlöseart

Denken Sie an frühere Konflikte, mit denen Sie konfrontiert waren. Wie wurden diese Konflikte gelöst? Was war Ihre bevorzugte Art?

Tragen Sie Ihren Standort in die Abbildung „Lösen von Konflikten“ ein.

Überlegen Sie, ob Sie beim nächsten Konflikt einmal eine andere Konfliktlösungsart ausprobieren?

# Gesprächsleitfaden zur Konfliktbewältigung

## 1. Vorbereitung des Gesprächs

Je heikler die Situation ist, desto wichtiger ist es,  
für eine angenehme Atmosphäre zu sorgen

# Gesprächsleitfaden zur Konfliktbewältigung

## 2. Ursachen des Konfliktes erforschen

konkreten Anlass nennen

Fragen stellen, z.B.

„Was ist der Anlass für Ihren Ärger?“

„Was können Sie / Was kann ich zur Lösung beitragen?“

„Wie könnte eine Lösung aussehen?“

Zusammenfassung der Lösungsvorschläge

# Gesprächsleitfaden zur Konfliktbewältigung

## 3. Umgang mit Aggressionen

Direkt ansprechen

Distanz schaffen

Verständnis zeigen

# Gesprächsleitfaden zur Konfliktbewältigung

## 4. Ende des Gesprächs

Zusammenfassung des Ergebnisses

Überprüfen, ob alle Beteiligten mit der Lösung einverstanden sind

Verabredung für die Zukunft treffen