

Konfliktmanagement

Seminarinhalte

Was ist ein Konflikt

Prozess der Auseinandersetzung nach Äußerung unterschiedlicher Meinungen, Interessen, Forderungen, Wünsche, Werte .

Modell der neun Stufen eines Konflikts (nach Friedrich Glasl)

- Verstimmung / Verärgerung / Verhärtung
- Debatte /Streit / Polemik /Konflikt wird öffentlich gemacht
- Taten statt Worte / gegeneinander – statt miteinander
- Image ausbauen / Koalitionen zu Dritten suchen /Opferrolle wird ausgebaut
- Gesichtsverlust und Demontage / öffentliches Angreifen
- Offene Drohung /Agieren wird zum Reagieren auf die Aktivitäten der anderen Partei
- Begrenzte Vernichtungsschläge / Unterstellungen / gezielte Gerüchte
- Zerstörung des gegnerischen Systems / auch Koalitionspartner werden angegriffen / Sabotage
- Gemeinsam in den Abgrund / keine Seite kann mehr „gewinnen“ / finanzieller Schaden wird angenommen

Reaktion auf Konflikte /Konflikte lösen

Flucht→ Vernichtung→Unterordnung→Delegation→Kompromiss→Konsens

- Konflikt erkennen, analysieren
- Konflikt nicht schwelen lassen
- Konflikt mit dem Verursacher austragen
- Zur Zufriedenheit aller Seiten lösen
- Vorbereitung auf das Gespräch / Moderation
- Gespräch mit einer Ich-Botschaft beginnen
- Genau zuhören
- Konkretes Verhalten kritisieren, fair und sachlich bleiben
- Prioritäten setzen, Lösungen unterbreiten /Mediation
- Idealfall: Konflikt zur guten Lösung für alle Seiten bereinigen

Nr.	Changes	Release	Contrib.	Date
1.	First merge		EH	2015/02/16
2	Update for website	1.5	EH	2018/05/01