



www.careergardeners.eu

FRIEDLICHE KONFLIKTLÖSUNG EINFÜHRUNG

**RUMEN VALCHEV
OPEN EDUCATION CENTRE FOUNDATION**



**Co-funded by
the European Union**

WAS IST KONKLIKT?

Konflikt stammt vom lateinischen Wort **conflictus** –
zusammenstoßen

Konflikt ist:

**Ein Zustand offener, oft langanhaltender Auseinandersetzung:
Kampf oder Krieg**

Ein Zustand der Disharmonie, ein Zusammenprall zwischen
unvereinbaren oder gegensätzlichen Persönlichkeiten, Ideen,
Interessen

Eine Meinungsverschiedenheit oder Streit über etwas
Wichtiges

Gegensätzliche Interessen

WAS IST KONKLIKT?

Konflikt entsteht, wenn Personen Handlungen ausführen wollen, die sich gegenseitig ausschließen.

Ein psychologischer, meist unbewusster innerer Kampf, der entsteht, **wenn widersprüchliche Wünsche, Impulse oder Tendenzen gleichzeitig wirken.**

Im Drama ist es der Gegensatz zwischen Charakteren oder Kräften, der die Handlung vorantreibt oder die Spannung erhöht.

Konflikt ist auch die Gegenüberstellung zweier gleichzeitig auftretender, aber unvereinbarer Gefühle.

WAS IST KONKLIKT?

Konflikte entstehen, wenn Parteien wahrnehmen, dass eine Bedrohung durch Meinungsverschiedenheiten für ihre Interessen oder Bedürfnisse besteht.

Konflikt ist das Ergebnis von Uneinigkeit. Es ist eine Situation, in der Menschen sich in ihrem Wohlbefinden bedroht fühlen (physisch, emotional, Macht, Status, Reichtum).

WAS IST KONKLIKT?

Konfliktteilnehmer:innen reagieren basierend auf ihrer Wahrnehmung der Situation, gefiltert durch Werte, Kultur, Informationen und Geschlecht.

Handlungen im Konflikt sind von Gedanken und Gefühlen durchdrungen – so stark, dass sie zu Lösungen führen können.

Konflikt hat sinnvolle, psychologische und prozedurale Dimensionen.

WAS IST KONKLIKT?

Konflikte sind Teil der Umfeld – vorhersehbar und erwartbar bei komplexen, stressigen Projekten, in die wir viel Energie, Mühe und Erwartungen investieren.

Kreative Konfliktlösungsstrategien sind der Schlüssel zu einem positiven Umgang mit Konflikten.

WAS IST KONKLIKT?

- ▶ **Wahrnehmungen**
- ▶ **Gefühle**
- ▶ **Werte, Bedürfnisse**
- ▶ **Wahrgenommene Bedrohung**
- ▶ **Annahmen, Einschätzungen**
- ▶ **Handlungen**

Der Konfliktzyklus

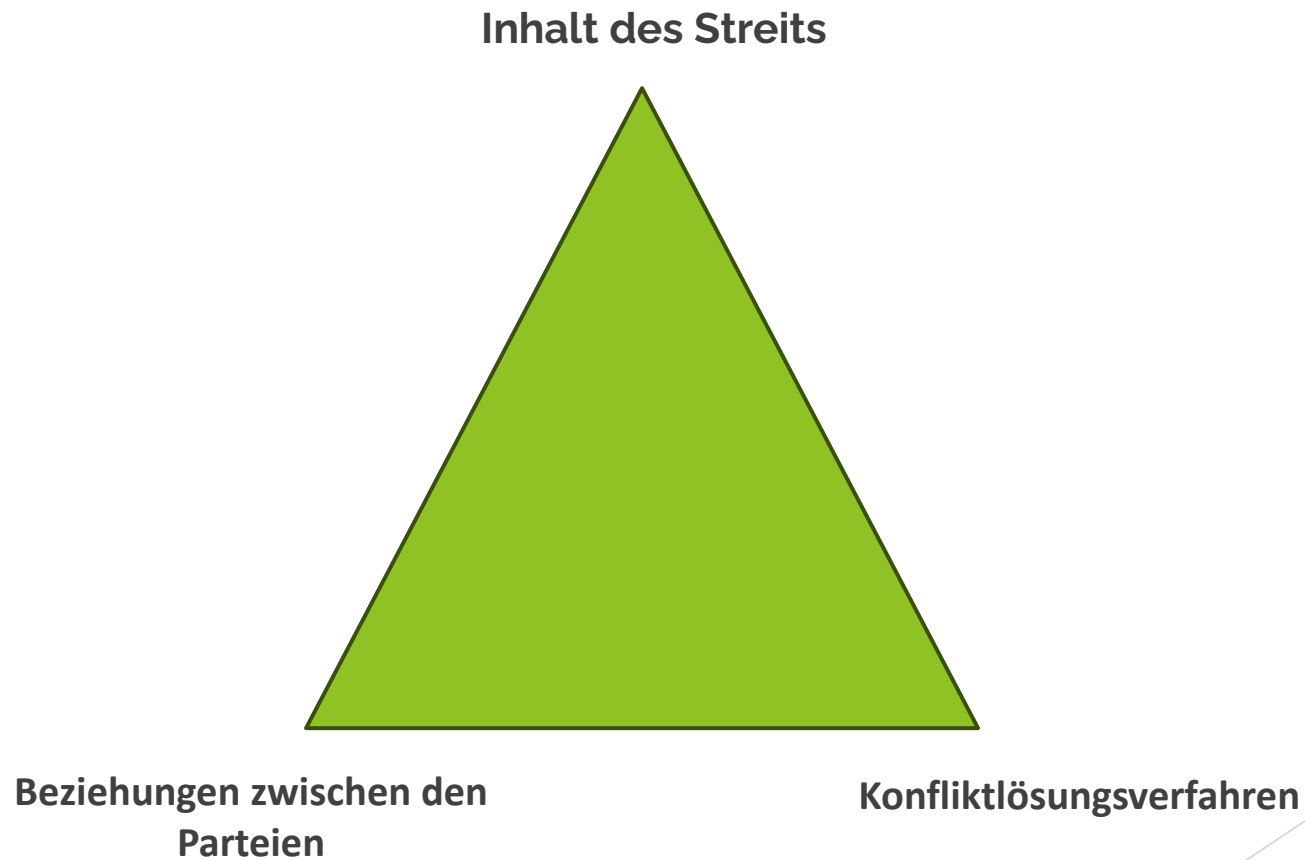
Überzeugungen, Einstellungen – Konfliktinformationen, Verhaltensmuster, eigene Erfahrungen.

Entstehung des Konflikts

Reaktionen – Rückzug, Schweigen, Angriff, Verhandlung, Hilfesuche.

Folgen – Stress, Erleichterung, Kontakte, Eskalation, Überzeugungen und Einstellungen.

Das Konflikt dreieck



Reaktionen auf Konflikte

Emotionale Reaktionen – Am häufigsten missverstanden.

Menschen denken, andere fühlten genauso wie sie selbst.
Emotionale Reagierende haben oft andere emotionale
Reaktionen als wir.

Reaktionen auf Konflikte

Kognitive Reaktionen – Unsere Gedanken und Ideen über den Konflikt.

Sie führen zu emotionalen und Verhaltensreaktionen. Das innere Gespräch gibt positives oder negatives Feedback zur Situation.

Physische Reaktionen – Anspannung, Stress, Atmung, Herzschlag.

Diese lassen sich mit Stressbewältigungstechniken steuern.

Wenn der Konflikt zu einem Streit wird

Was ich als Problem sehe, muss nicht unbedingt eines sein – darüber sprechen hilft.

Wenn es eine Bedrohung ist – stoppen, nachdenken und sicherstellen, dass du nicht selbst das Problem bist.

Überlege, warum du so handelst.

Wenn es eine bestimmte Reaktion auslöst – lass nicht zu, dass andere dich dazu bringen.

Wenn der Konflikt zu einem Streit wird

Triff immer deine eigenen Entscheidungen.

Wenn du Konflikte als negative Erfahrungen in schwierigen Situationen siehst, hast du eingeschränkte Möglichkeiten zur Lösung.

Suche Lösungen, indem du den Rahmen veränderst.

Konflikt eskaliert, wenn...

- ▶ Feindseligkeit offen gezeigt wird.
- ▶ wir uns durch die Entwicklung des Konflikts bedroht fühlen.
- ▶ wir nicht über ausreichende Informationen verfügen.
- ▶ wir die Absichten der anderen Partei falsch einschätze.
- ▶ wir unseren Willen und unsere Werte einseitig durchsetzen.
- ▶ wir die wichtigen Bedürfnisse der anderen Partei nicht berücksichtigen.
- ▶ wir andere Menschen in den Konflikt hineinziehen.
- ▶ wir eine Lösung wollen, aber nicht wissen, wie wir sie erreichen können

Konflikt lässt nach, wenn...

- ▶ wir unseren Fokus darauf richten, das Problem konstruktiv zu lösen, statt Schuldige zu suchen.
- ▶ wir auf Angriffe und Beleidigungen verzichten und respektvoll miteinander umgehen.
- ▶ wir versuchen, die Gefühle, Motive und Bedürfnisse der anderen Beteiligten zu verstehen.
- ▶ wir Drohungen vermeiden und Gewalt konsequent ausschließen.
- ▶ wir eigenständig nach Lösungen suchen, anstatt uns ausschließlich auf externe Hilfe zu verlassen.
- ▶ wir unsere eigenen Meinungen und Werte nicht um jeden Preis durchsetzen wollen.

Das Positive an einer Konfliktsituation

- ▶ Ein Konflikt enthält wichtige Informationen über die Bedürfnisse, Gefühle und die Beziehung der beteiligten Personen.
- ▶ Er ist ein Versuch, mit der anderen Partei in Kontakt zu treten und konstruktiv miteinander umzugehen.
- ▶ Wird er respektvoll bearbeitet, kann ein Konflikt die Beziehung zwischen den Konfliktparteien sogar stärken und weiterentwickeln

Das Positive an einer Konfliktsituation

- ▶ Ein Konflikt ist ein Prozess der persönlichen und gemeinschaftlichen Entwicklung, der für alle Beteiligten bereichernd sein kann.
- ▶ Er eröffnet die Möglichkeit, friedliche und konstruktive Lösungen zu finden.
- ▶ Gemeinsam erarbeitete und vereinbarte Lösungen sind in der Regel nachhaltig, tragfähig und für alle verbindlich.

Konflikte – Fragen, die sich stellen

- ▶ Was sind die Hauptursachen von Konflikten?
- ▶ Wann entstehen Konflikte?
- ▶ Wie reagieren Menschen, wenn Konflikte entstehen?
- ▶ Denken wir bei Konfliktlösungen nur kurzfristig oder langfristig?

Friedliche Wege, Konflikte zu lösen

Sofortige Verhandlung

- ▶ Parteien besprechen direkt ihre Probleme.
- ▶ Keine dritte Partei wird einbezogen.
- ▶ Parteien finden selbst eine Lösung.
- ▶ Direkte Kommunikation erhöht die Erfolgschancen.

Friedliche Wege, Konflikte zu lösen

Versöhnung

- ▶ Eine respektierte oder nahe stehende Person hilft bei der Lösungsfindung.
- ▶ Der Vermittler hilft, die Kommunikation zu normalisieren.
- ▶ Die Parteien treffen ihre eigene Entscheidung

Friedliche Wege, Konflikte zu lösen

Mediation

- ▶ Parteien wenden sich an eine neutrale dritte Person.
- ▶ Der Mediator hilft den Parteien, eine Lösung zu finden.
- ▶ Parteien teilen persönliche Informationen mit dem Mediator.

Friedliche Wege, Konflikte zu lösen

Schlichtung

- ▶ Parteien unterbreiten dem Schlichter ihre unterschiedlichen Lösungsvorschläge.
- ▶ Der Schlichter entscheidet, welche Lösung akzeptiert werden soll.
- ▶ Die Entscheidung des Schlichters kann für die Parteien verbindlich oder unverbindlich sein.

Friedliche Wege, Konflikte zu lösen

Gerichtsverfahren

- ▶ Parteien präsentieren direkt oder über Anwält:innen ihre Standpunkte vor Gericht.
- ▶ Eine Richterin trifft eine bindende Entscheidung

Ursachen von Konflikten

Informationskonflikte

entstehen durch Informationsmangel, Fehlinformation, unterschiedliche Meinungen darüber, welche Informationen wichtig sind, verschiedene Interpretationen und Bewertungsverfahren.

Empfehlungen:

- ▶ Einigung darüber erzielen, welche Daten wichtig sind, wie sie erhoben werden und welche Kriterien gelten.
- ▶ Externe Expert:innen hinzuziehen.

Ursachen von Konflikten

Beziehungskonflikte

Entstehen durch starke Emotionen, Fehleinschätzungen, Stereotype, schlechte Kommunikation, negatives Verhalten.

Empfehlung:

- Emotionen kontrollieren, Wahrnehmungen klären, Gefühle teilen, wiederholtes negatives Verhalten vermeiden.

Ursachen von Konflikten

Wertekonflikte

Unterschiedliche extreme Werte, Lebensstile, Ideologien, Religionen, Bewertungskriterien.

Empfehlung:

- Das Problem nicht als Wertekonflikt definieren, sondern nach verbindenden und gemeinsamen Werten suchen

Ursachen von Konflikten

Strukturkonflikte

Ungleiche Kontrolle über Ressourcen, Machtungleichgewicht, Zeitdruck, geografische und andere Faktoren, destruktives Verhalten.

Empfehlung:

- ▶ Einen fairen und für alle akzeptablen Entscheidungsprozess etablieren, Rollen klar definieren, von Positionen zu Interessen wechseln.
- ▶ Gewaltanwendung aufgrund hierarchischer Stellung vermeiden, äußeren Druck und physische Gegebenheiten berücksichtigen.

Ursachen von Konflikten

Interessenkonflikte

Wettbewerbbende Interessen, die als prozedural, substanziell oder psychologisch wahrgenommen werden.

Empfehlung:

- ▶ Fokus auf Interessen statt Positionen legen, objektive Kriterien suchen, umfassende Lösungen anstreben, die Interessen aller befriedigen, nach Möglichkeiten zur Ressourcenerweiterung oder alternativen Lösungen suchen.

Verhaltensweisen in Konfliktsituationen

- ▶ **Unabhängig — Hilfesuchend**
- ▶ **Passiv — Aktiv**
- ▶ **Feindselig — Wohlwollend**
- ▶ **Introvertiert — Extrovertiert**
- ▶ **Beteiligtend — Unbeteiligt**
- ▶ **Überlebend — Impulsiv**
- ▶ **Vernünftig — Zögerlich**
- ▶ **Entschlossen — Kompromissbereit**
- ▶ **Eigeninteresse — Gemeinsames Interesse**
- ▶ **Vergesslich — Trägt Konflikt lange mit sich**

Methoden zur Konfliktlösung

- ▶ **Durchsetzungsfähigkeit**

Maß, in dem eine Person versucht, eigene Interessen durchzusetzen.

- ▶ **Kooperation**

Maß, in dem eine Person versucht, die Interessen der anderen Partei zu erfüllen.

Methoden zur Konfliktlösung

Konkurrenz

- ▶ Durchsetzungsstark, wenig kooperativ.
- ▶ Eigene Interessen werden auf Kosten der anderen verfolgt.
- ▶ Einsatz von Macht oder Zwang.
- ▶ Ziel: Bedingungsloser Sieg.
- ▶ „Meine Entscheidung ist die richtige.“

Methoden zur Konfliktlösung

Entgegenkommend

- ▶ Nicht durchsetzungsfähig, kooperativ.
- ▶ Stellt eigene Interessen zugunsten anderer zurück.
- ▶ Selbstlosigkeit oder Unterordnung.
- ▶ Akzeptiert die Ansichten anderer.

Methoden zur Konfliktlösung

Zusammenarbeit

- ▶ Durchsetzungsfähig und kooperativ
- ▶ Gemeinsame Problemlösung Bemühungen,
- ▶ Die Interessen beider Parteien zu berücksichtigen
- ▶ Untersuchung des Problems, um den Interessen beider Parteien gerecht zu werden
- ▶ Untersuchung von Meinungsverschiedenheiten, Erörterung der Standpunkte der Gegenseite.

Methoden der Konfliktlösung

Kompromiss

- ▶ Auf halbem Weg zwischen Durchsetzungsstärke und Kooperation.
- ▶ Suche nach einer vorübergehenden Lösung, die für beide Seiten akzeptabel ist und beide Parteien teilweise zufriedenstellt.
- ▶ Verzicht auf Ansprüche und Interessen.
- ▶ Geht nicht zu tief auf das Problem ein.
- ▶ Weise auf Unterschiede hin, tausche Zugeständnisse aus.
- ▶ Suche nach schnellen Lösungen.

Anwendung der Methoden zur Konfliktlösung

Wettkampforientierter Stil

Anwendung:

- ▶ **Schnelles und entschlossenes Handeln – besonders in Krisen- und Notsituationen.**
- ▶ **Unpopuläre Entscheidungen treffen und Regeln konsequent durchsetzen.**
- ▶ **Einsatz bei sehr wichtigen, zentralen Fragen.**
- ▶ **Schutz vor Personen, die Konkurrenz suchen oder den Stil ausnutzen möchten.**

Anwendung der Methoden zur Konfliktlösung

Kooperativer Stil

Anwendung:

- ▶ Entwicklung gemeinsamer Lösungen.
- ▶ Berücksichtigung der Interessen aller Beteiligten.
- ▶ Abstimmung der eigenen Sichtweisen mit denen anderer.
- ▶ Einbeziehung unterschiedlicher Perspektiven.
- ▶ Aktive Beteiligung anderer an der Lösungsfindung.

Anwendung der Methoden zur Konfliktlösung

Kompromissorientierter Stil

Anwendung:

- ▶ Ziele verfolgen, die moderat sind und den Aufwand nicht rechtfertigen.
- ▶ Vermeidung schwerer Konflikte.
- ▶ Einsatz, wenn beide Seiten sehr stark sind und ihre Ziele sich ausschließen.
- ▶ Erreichen einer vorläufigen oder temporären Vereinbarung.
- ▶ Wenn nicht genügend Zeit für eine umfassende Einigung zur Verfügung steht.

Anwendung der Methoden zur Konfliktlösung

Vermeidender Stil

Anwendung:

- ▶ kleine oder unbedeutende Probleme.
- ▶ Interessen sind nicht erfüllbar.
- ▶ Risiken überwiegen den Nutzen.
- ▶ Bedarf an Ruhe oder Sicherheit
- ▶ Andere können den Konflikt besser lösen.
- ▶ Das Problem kann an wichtigere Themen verwiesen werden.

Anwendung der Methoden zur Konfliktlösung

Nachgiebiger Stil

Anwendung:

- ▶ wenn du erkennst, dass du im Unrecht bist.–
- ▶ um Wohlwollen zu zeigen und vernünftig zu handeln.
- ▶ wenn das Problem für die andere Person wichtiger ist.
- ▶ wenn weiteres Streiten nur Schaden verursacht.
- ▶ bei Meinungsverschiedenheiten über wichtige Themen.
- ▶ wenn du die Harmonie in der Beziehung bewahren willst.

Auswertung der Konfliktlösungsstile

Wettkampforientierter Stil

Hohe Werte:

- ▶ Andere trauen sich nicht, dir zu widersprechen.

Niedrige Werte:

- ▶ Fühlst du dich oft hilflos in Konfliktsituationen?
- ▶ Nimmst du feste Positionen ein?

Auswertung der Konfliktlösungsstile

kooperativer Stil

Hohe Werte:

- ▶ Widmest du unwichtigen Themen zu viel Zeit?
- ▶ Kooperieren andere wirklich mit dir oder nutzen sie dich eher aus?

Niedrige Werte:

- ▶ Siehst du Unterschiede als gemeinsamen Gewinn?
- ▶ Beziehen andere deine Ansichten ein und berücksichtigen deine Interessen?

Auswertung der Konfliktlösungsstile

Kompromissorientierter Stil

Hohe Werte:

- ▶ Konzentrierst du dich zu sehr auf das Erreichen von Kompromissen und verlierst dabei die großen Themen aus den Augen? Handelt man dabei nicht übermäßig?

Niedrige Werte:

- ▶ Hast du Schwierigkeiten in Verhandlungssituationen?
- ▶ Fällt es dir schwer, Zugeständnisse zu machen?

Auswertung der Konfliktlösungsstile

Vermeidender Stil

Hohe Werte:

- ▶ Haben andere Probleme mit deiner Mitarbeit und deinem Beitrag zur Problemlösung?
- ▶ Triffst du wichtige Entscheidungen nur, wenn es nötig ist?

Niedrige Werte:

- ▶ Verletzt du manchmal die Gefühle anderer, verursachst Feindseligkeit oder hast das Gefühl, in allerlei ungelösten Problemen festzustecken?

Auswertung der Konfliktlösungsstile

Nachgiebiger Stil

Hohe Werte:

- ▶ Deine Ideen und Meinungen erhalten nicht die nötige Unterstützung.
- ▶ Du schenkst Problemen und anderen Menschen zu viel Aufmerksamkeit

Niedrige Werte:

- ▶ Du hast Schwierigkeiten, Beziehungen des Wohlwollens aufzubauen. Du erscheinst anderen unvernünftig. Gibst du zu, dass du einen Fehler gemacht hast?
- ▶ Weißt du, wann du dich aus einer Situation zurückziehen solltest?

Analyse einer Konfliktsituation

Untersuche die Lage.

- ▶ **Hauptursachen:** Wichtigste Ereignisse, die zu dem Konflikt geführt haben.
- ▶ **Beteiligte:** Wer ist am Konflikt beteiligt?
- ▶ **Positionen:** Welche Standpunkte vertreten die Beteiligten?
- ▶ **Interessen:** Welche Interessen liegen den Positionen zugrunde?
- ▶ **Beziehungen zwischen den Parteien:** Wie ist das Verhältnis der Konfliktparteien zueinander? Sind die Beteiligten bereit, eine Lösung zu finden?
- ▶ **Externe Umstände:** Welche äußeren Faktoren beeinflussen den Konflikt?
- ▶ **Ressourcen zur Konfliktlösung:** Welche Mittel stehen zur Verfügung, um den Konflikt zu lösen?
- ▶ **Öffentliche Meinung zum Konflikt:** Wie wird der Konflikt von außen wahrgenommen?
- ▶ **Fähigkeit zur einseitigen Lösung:** Kann eine Partei den Konflikt einseitig lösen?

careergardeners.eu

Vielen
Dank!