

Konfliktmanagement

"Wenn zwei Menschen immer wieder die gleichen Ansichten haben, ist einer von ihnen überflüssig!"
(Winston Churchill)

Inhalt

Was ist ein Konflikt?

Eigene Konfliktfähigkeit

Intrapersonelle Konflikte

Konfliktarten

Konfliktsignale

Konfliktursachen

Konfliktanalyse

Organisatorisches Konfliktpotential

Sach- und Beziehungsebene eines Konfliktes

5 Eskalationsstufen

Eskalationsstufen nach Glasl

Deskalation

Konfliktprophylaxe

4 Phasen des Mobbing

Konflikt als Chance

6 Grundmuster der Konfliktlösung

Konfliktlösungsstrategien

Konfliktlösung 6 Phasen der

Konsensfindung

Konfliktlösung Kooperatives

Konfliktgespräch

Konfliktlösung Harvard Methode

Konfliktlösung Verhandlungs-Judo

Phasen des psychologischen

Ablaufs bei der Konfliktlösung

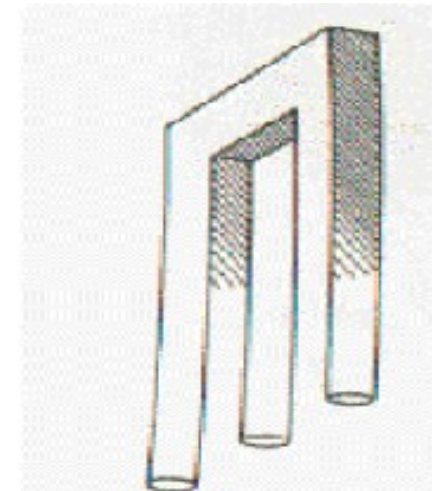
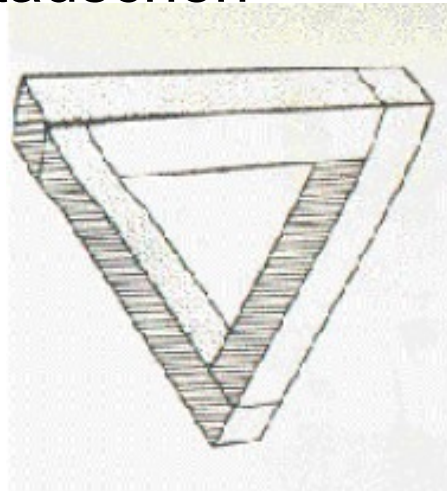
Konfliktursache

Subjektive Wahrnehmung

- Wahrnehmung hängt vom Standpunkt ab
 - Was ist eine Droge? Alkohol? Nikotin? Haschisch?
- Menschen sehen die Welt verschieden
- Wahrnehmung kann täuschen



Ente oder Hase?



Unmögliche Figuren

Konfliktanalyse

- Wer ist am Konflikt beteiligt?
- Welche Konfliktursachen könnten vorliegen?
- Wie wichtig ist die Streitfrage?
- Wessen Verhalten hat sich geändert? Wie?
- Gegenüber wem?
- Seit wann gibt es den Konflikt?
- In welchen konkreten Situationen und Zusammenhängen?

Phasen des psychologischen Ablaufs bei der Konfliktlösung

- **Analyse („was ist?“, „was war gewesen?“)**
 - Informationen über die Situation und über die beteiligten Personen sammeln
 - seit wann gibt es den Konflikt gibt, was hat sich seither verändert
 - Verhalten der handelnden Personen analysieren
 - Informationen über Gruppenstrukturen und –verhältnisse sammeln
 - Hinter Sachfragen stehen meistens Beziehungsprobleme
 - zuerst emotionale Komponenten betrachten
 - Dann die sachliche Ebene
- **Diagnose („warum ist das so?“)**
- **Therapie („was kann getan werden?“)**