



Konfliktmanagement

Julian Hördemann, Tobias Isaak



Agenda

1. Was ist Konfliktmanagement?
2. Was braucht man für erfolgreiches Konfliktmanagement?
3. Grundregeln
4. Häufige Konfliktarten im Beruf
5. Lösungsstrategien



Agenda

1. **Was ist Konfliktmanagement?**
2. Was braucht man für erfolgreiches Konfliktmanagement?
3. Grundregeln
4. Häufige Konfliktarten im Beruf
5. Lösungsstrategien



Was ist Konfliktmanagement?



Merke:

Konfliktmanagement ist die **Gesamtheit der Maßnahmen zur Lösung** politischer, wirtschaftlicher oder zwischenmenschlicher und persönlicher **Konflikte.**

Konflikte rufen Emotionen wach



Flucht



Angriff



Hass



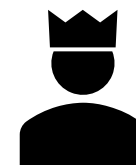
Verzweiflung



Niedergeschlagenheit



Hohn



Überheblichkeit

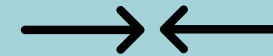
Wie bewerten Sie Konflikte?

Sind Konflikte für Sie...

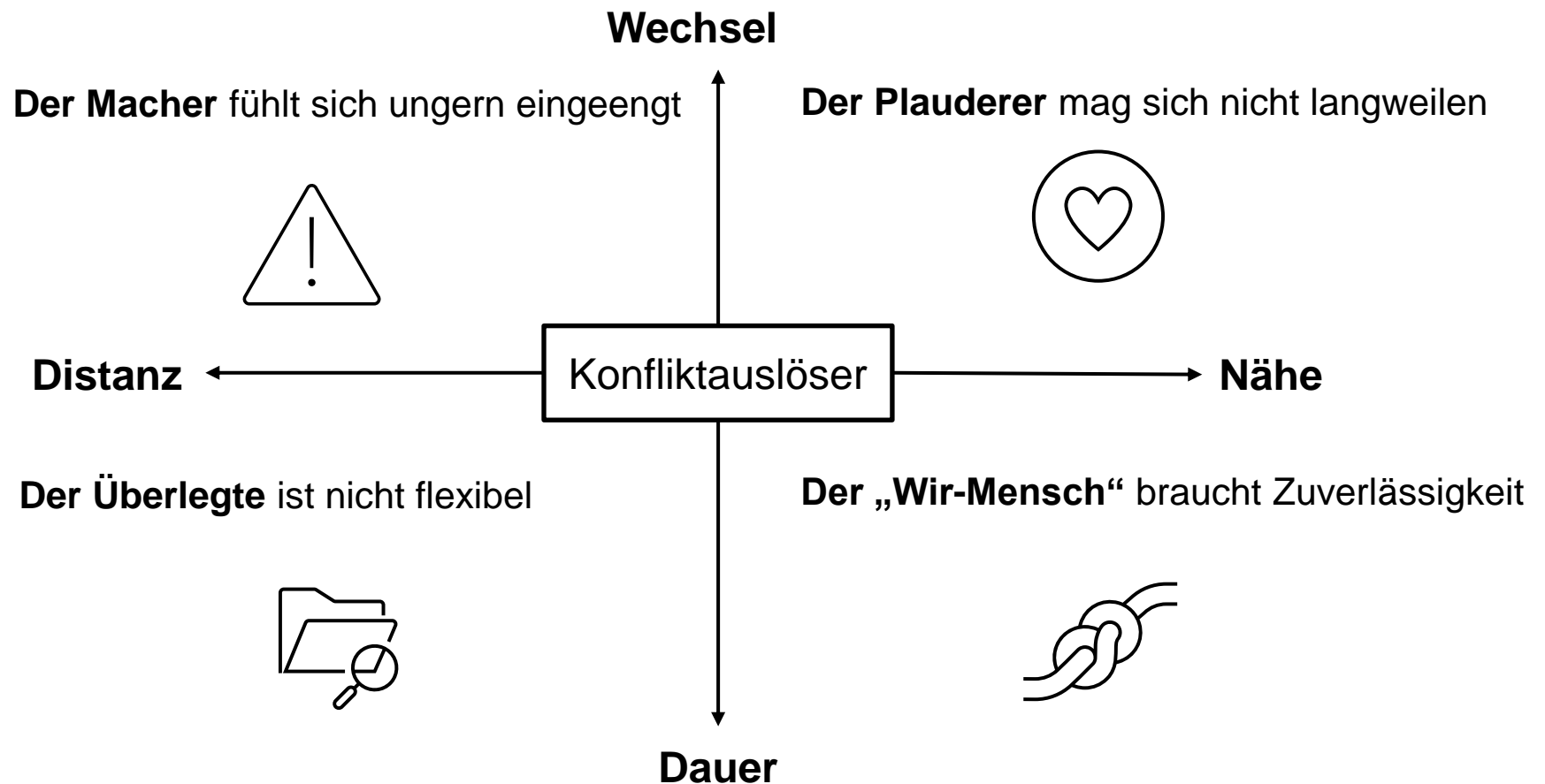
Die Alternative zwischen
Sieg oder Niederlage?



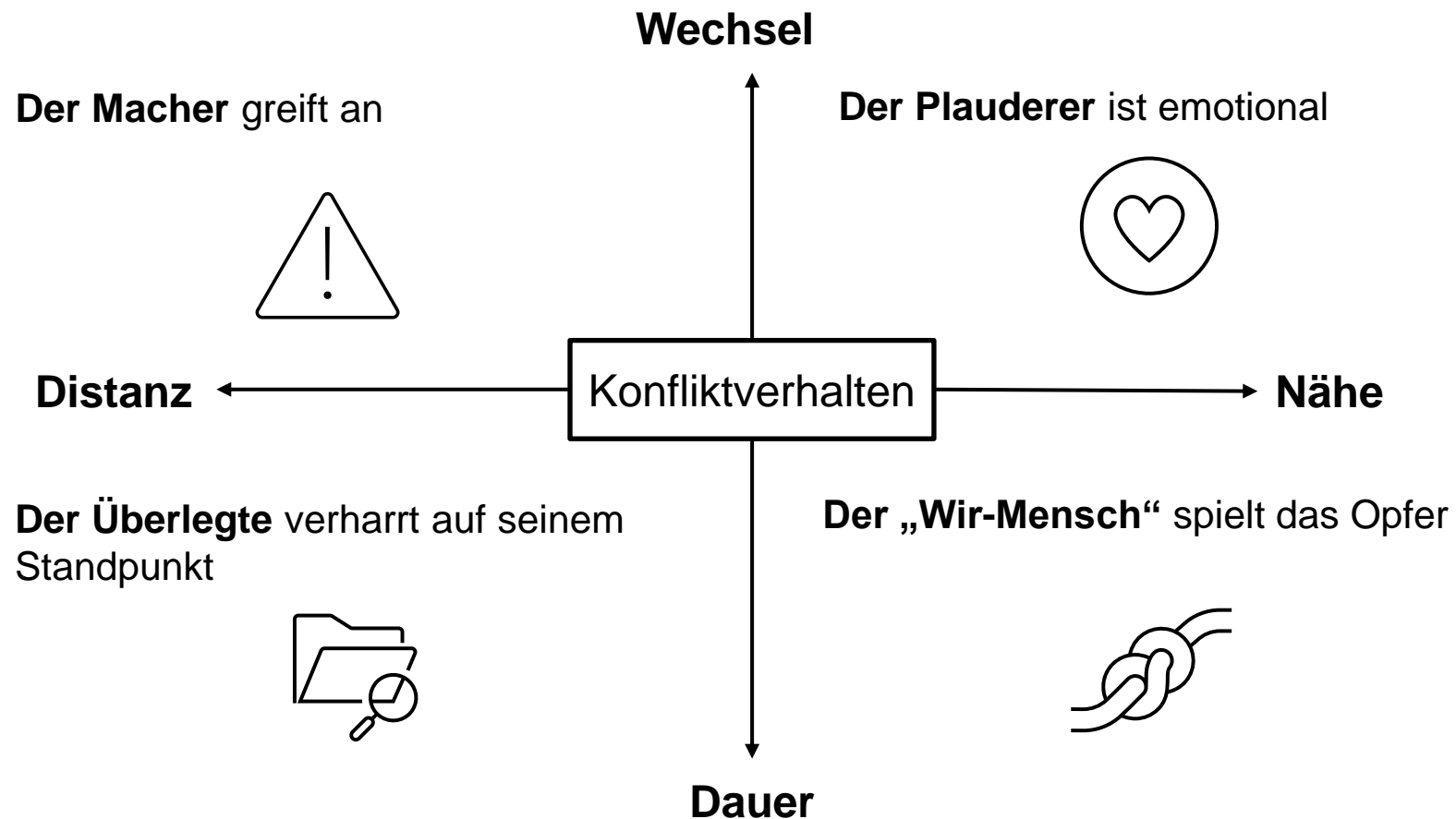
Aufeinandertreffen
unterschiedlicher Interessen,
Ziele oder Wünsche?



Konfliktauslöser der 4 Persönlichkeitstypen



Konfliktverhalten der 4 Persönlichkeitstypen



Das Ziel von Konfliktmanagement

Ziel des Konfliktmanagements ist eine systematische Auseinandersetzung mit den Auslösern und Ursachen, um nicht zuletzt auch künftige Konflikte abzumildern. Ganz vermeiden lassen sie sich auch mithilfe des Konfliktmanagements freilich nie. Vielmehr geht es im Konfliktmanagement darum...

- **bestehende Konflikte** zu bewältigen.
- **notwendige Konflikte** proaktiv zu lösen.
- **überflüssigen Konflikten** vorzubeugen.

Agenda

1. Was ist Konfliktmanagement?
2. **Was braucht man für erfolgreiches Konfliktmanagement?**
3. Grundregeln
4. Häufige Konfliktarten im Beruf
5. Lösungsstrategien



Was braucht man für erfolgreiches Konfliktmanagement?

Konfliktfähigkeit



Kompromissbereitschaft



Kommunikation



Kontrolle



Was braucht man für erfolgreiches Konfliktmanagement?

Konfliktfähigkeit



Kompromissbereitschaft



Kommunikation



Kontrolle



Was braucht man für erfolgreiches Konfliktmanagement?

Konfliktfähigkeit



Kompromissbereitschaft



Kommunikation



Kontrolle



Was braucht man für erfolgreiches Konfliktmanagement?

Konfliktfähigkeit



Kompromissbereitschaft



Kommunikation



Kontrolle



Was braucht man für erfolgreiches Konfliktmanagement?

Konfliktfähigkeit



Kompromissbereitschaft



Kommunikation



Kontrolle



Agenda


1. Was ist Konfliktmanagement?
2. Was braucht man für erfolgreiches Konfliktmanagement?
3. **Grundregeln**
4. Häufige Konfliktarten im Beruf
5. Lösungsstrategien



Grundregeln




Sachlich
bleiben




Ausreden
lassen



Wertschätzung
demonstrieren



Kompromiss-
bereitschaft
zeigen



Gemeinsam-
keiten finden

Grundregeln

**Sachlich
bleiben**

1

Ausreden
lassen

Wertschätzung
demonstrieren

Kompromiss-
bereitschaft
zeigen

Gemeinsam-
keiten finden

Grundregeln



Sachlich
bleiben




**Ausreden
lassen**

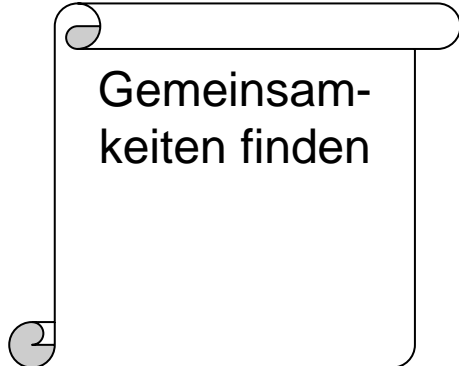
2



Wertschätzung
demonstrieren



Kompromiss-
bereitschaft
zeigen



Gemeinsam-
keiten finden

Grundregeln

Sachlich
bleiben

Ausreden
lassen

**Wertschätzung
demonstrieren**

3

Kompromiss-
bereitschaft
zeigen

Gemeinsam-
keiten finden

Grundregeln

Sachlich
bleiben

Ausreden
lassen

Wertschätzung
demonstrieren

**Kompromiss-
bereitschaft
zeigen**

4

Gemeinsam-
keiten finden

Grundregeln

Sachlich
bleiben

Ausreden
lassen

Wertschätzung
demonstrieren

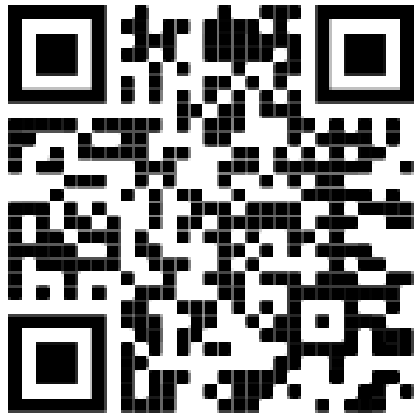
Kompromiss-
bereitschaft
zeigen

**Gemeinsam-
keiten finden**

5

Quiz

Klicken Sie auf [diesen Link](#)
oder scannen Sie den
QR-Code



Agenda

1. Was ist Konfliktmanagement?
2. Was braucht man für erfolgreiches Konfliktmanagement?
3. Grundregeln
4. **Häufige Konfliktarten im Beruf**
5. Lösungsstrategien



1. Beziehungskonflikte

- subtile/ unterschwellige Angriffe auf Beziehungsebene
- Antipathien
- oft kein rationaler Grund
- Beispiel: Kollegen bei der Arbeit



2. Kommunikationskonflikte

- Auslöser: Missverständnisse
- Kommunikation auf unterschiedlichen Ebenen
- Beispiel: Missverständnis unter Kollegen



3. Verteilungskonflikte

- Unterschiedliche Auffassungen über Ressourcenverteilung
- Verteilung von
 - materiellen Dingen
 - Aufgaben & Verantwortungen



4. Rollenkonflikte

- Unterschiedliche Rollen in einer Gruppe
- Ausgesprochene und unausgesprochene Erwartungen
- Beispiel: Familienvater & Mitarbeiter



5.Sachkonflikte

- entgegengesetzte Meinungen
- Uneinigkeit über eine Sache
- verschiedene **Vorstellungen**, welches Ziel erreicht werden soll
- verschiedene Lösungsvorschläge die nicht zu vereinen sind
- Beispiel: Uneinigkeit einer Abteilung



6. Wertkonflikte

- unterschiedliche Wertvorstellungen
 - z.B. Arbeitsauffassungen
- Beispiel: unterschiedliche Wertvorstellung auf Arbeit



7. Machtkonflikte

- Wer hat die Macht?
- Wer hat mehr Verantwortung
- Beispiel: 2 Abteilungen die
zusammengelegt werden sollen



Agenda

1. Was ist Konfliktmanagement?
2. Was braucht man für erfolgreiches Konfliktmanagement?
3. Grundregeln
4. Häufige Konfliktarten im Beruf
5. **Lösungsstrategien**



Allgemeine Lösungsstrategien

Jeder Konflikt hat drei Ebenen, die beachtet werden müssen, um ihn zu entschärfen:

1. Konfliktanlass



2. Konfliktgegenstand



3. Konfliktursache



Beispiel

Ulla Kirsten ist eine freundliche, gut organisierte und engagierte Sekretärin. Ihr Chef Franz Jahn kommt zu ihr ins Büro und sucht Unterlagen für die nächste Bereichsleitersitzung.

Sie sagt zu ihm: „Vielleicht müssen Sie mal in Ihrem Büro nachschauen, ich habe Ihnen die Papiere vor einigen Tagen schon hingelegt.“

Darauf entgegnet er: „Ich brauche die Unterlagen jetzt. Sorgen Sie dafür, dass Sie auf meinen Tisch kommen!“, und geht in sein Zimmer.



Beispiel

Ulla Kirsten ist eine freundliche, gut organisierte und engagierte Sekretärin. Ihr Chef Franz Jahn kommt zu ihr ins Büro und sucht Unterlagen für die nächste Bereichsleitersitzung.

Sie sagt zu ihm: „Vielleicht müssen Sie mal in Ihrem Büro nachschauen, ich habe Ihnen die Papiere vor einigen Tagen schon hingelegt.“

Darauf entgegnet er: „Ich brauche die Unterlagen jetzt. Sorgen Sie dafür, dass Sie auf meinen Tisch kommen!“, und geht in sein Zimmer.



Anlass?

Fehlen der Unterlagen

Konfliktgegenstand?

Fehlen der Unterlagen

Ordnungssystem

Zusammenarbeit im Büro

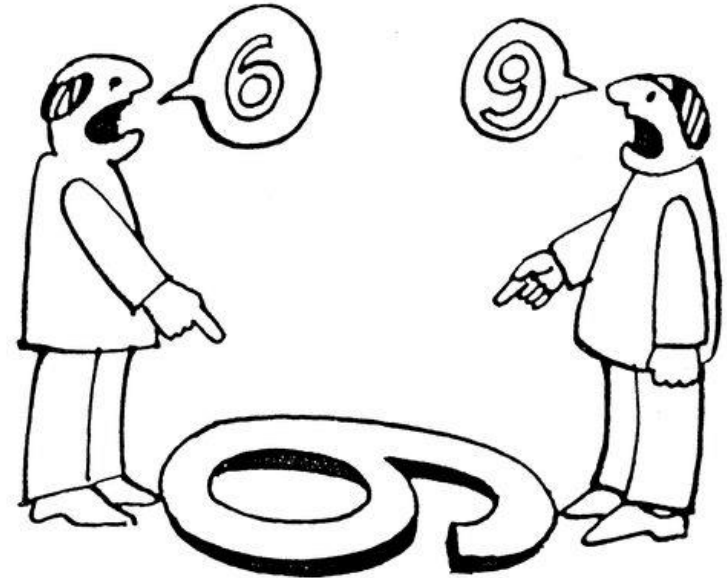
Konfliktursache?

Aufeinanderprallen

unterschiedlicher Persönlichkeiten

Perspektivwechsel

- Welches Ziel verfolgt der Konfliktpartner?
- Wie erlebt er die Situation?
- Wie sieht er Sie?
- Welche Gefühle lösen Sie in ihm aus?



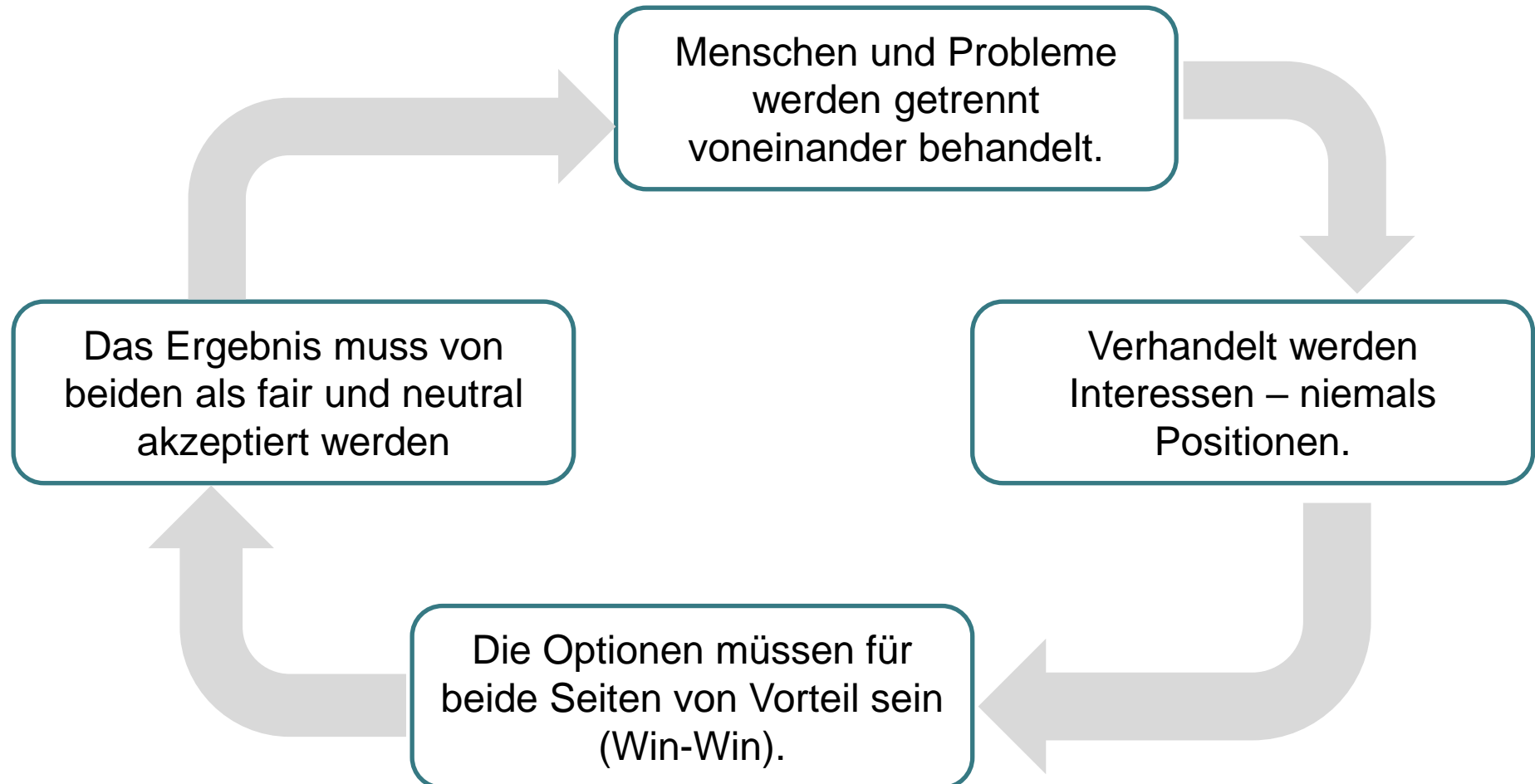
<https://leveragepointsdotorg.files.wordpress.com/2017/10/kami.jpg>

Konflikte ansprechen

- Wer ist beteiligt ist und um was geht es sachlich?
- Konfliktanlass und Konfliktursache
- Persönlichkeitsstruktur berücksichtigen
- entspannte Atmosphäre
- Selbstbeherrscht bleiben
- Ich-Form
- gemeinsames Ziel festlegen
- Hilfe eines neutralen Dritten



Harvard-Methode



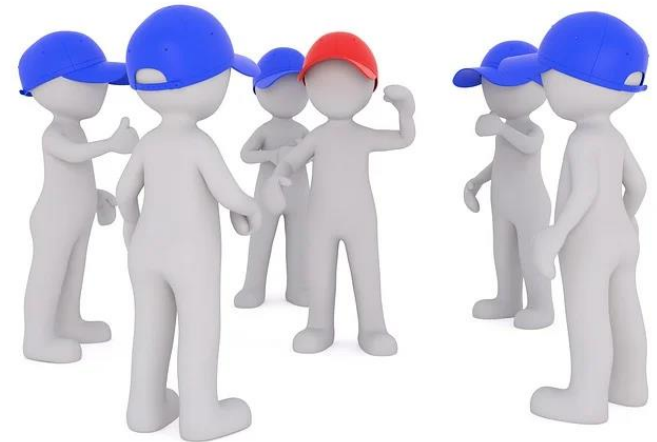
Mediation

- freiwillig
- außergerichtlich
- Konfliktparteien wissen wie sie den Konflikt aufzulösen
- Der Mediator bietet Unterstützung bei Konfliktlösung
- Er liefert keine vorgefertigten Lösungsvorschläge



Supervision

- Strukturelle Probleme im Team lösen
- Supervisor & Klienten legen **Spielregeln** fest
- konkrete Situationen und das Innenleben der Beteiligten reflektieren
- Motive transparent machen



Konstruktives Konfliktmanagement



Merke:

Frühzeitiges **konstruktives Konfliktmanagement** ist wichtig, damit

- sich die Positionen nicht verhärten
- Streitschlichtung möglich ist

5 Phasen im Konfliktmanagement



5 Phasen im Konfliktmanagement



5 Phasen im Konfliktmanagement



5 Phasen im Konfliktmanagement



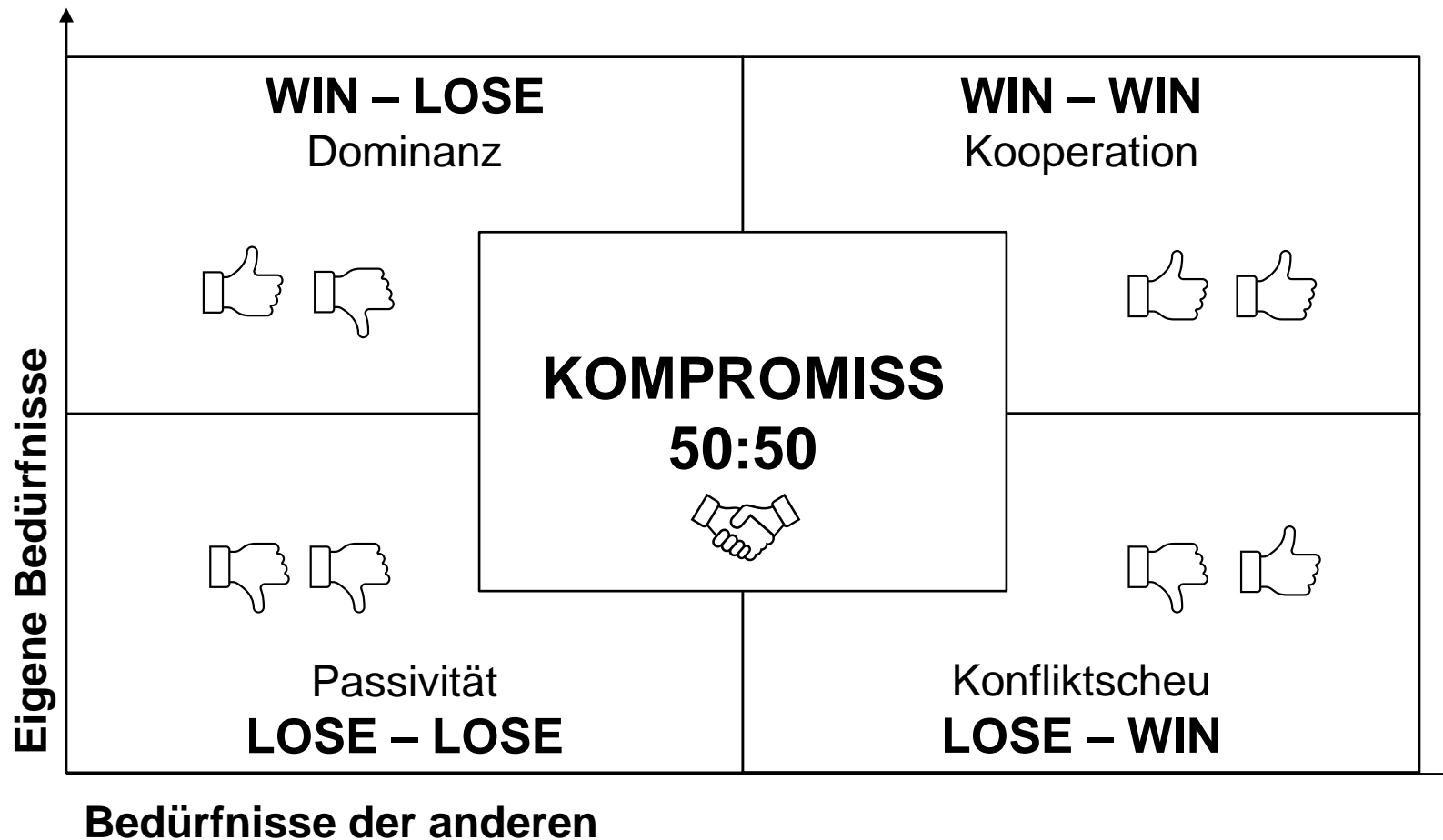
5 Phasen im Konfliktmanagement



5 Phasen im Konfliktmanagement



5 Szenarien jedes Konflikts



Praxisbeispiel: Urlaubsplanung

Der Angestellte Herr Krüger ist wie jedes Jahr dabei seinen Urlaub zu planen. Bisher ist es dabei nie zu irgendwelchen Komplikationen gekommen. Die Genehmigung des Urlaubs erfolgte nicht durch seinen direkten Vorgesetzten, sondern durch den Abteilungsleiter. Nach seiner Urlaubseinreichung wird er dieses Mal von seinem neuen Vorgesetzten, Herrn Friedrichs, zu einem persönlichen Gespräch gebeten. Dabei ergibt sich folgende Situation:



Praxisbeispiel: Urlaubsplanung

- Friedrichs: „Guten Tag Herr Krüger, setzen sie sich. Ich habe Sie heute zu einem persönlichen Gespräch gebeten, da ich mit ihrer Urlaubsplanung nicht ganz einverstanden bin.“
- Krüger: „Wo genau liegt denn das Problem?“
- Friedrichs: „Mir gefällt es nicht, dass Sie mich nicht über ihre Planung in Kenntnis gesetzt haben.“
- Krüger: „Bisher hat es darüber aber noch nie irgendwelche Beschwerden gegeben. Ich habe die Genehmigung von meinem Abteilungsleiter bekommen.“



Praxisbeispiel: Urlaubsplanung

Friedrichs:

„Genau darin liegt das Problem. Als ihr direkter Vorgesetzter bin ich dazu befugt zu entscheiden, wer zu welchem Zeitpunkt Urlaub nimmt. Es kann nicht angehen, dass hier jeder kommt und geht wann er will! Wo kommen wir denn da hin? Zurzeit sind Sie für uns unersetzlich. Wer soll denn sonst die Buchführung übernehmen?“

Krüger:

„Das war mir nicht bewusst. Für mich war dieser Zeitpunkt die einzig günstige Gelegenheit, um ein paar Tage frei zu nehmen. Meine Frau bekommt leider nicht anders Urlaub und wir haben schon eine Reise gebucht.“



Praxisbeispiel: Urlaubsplanung

Friedrichs:

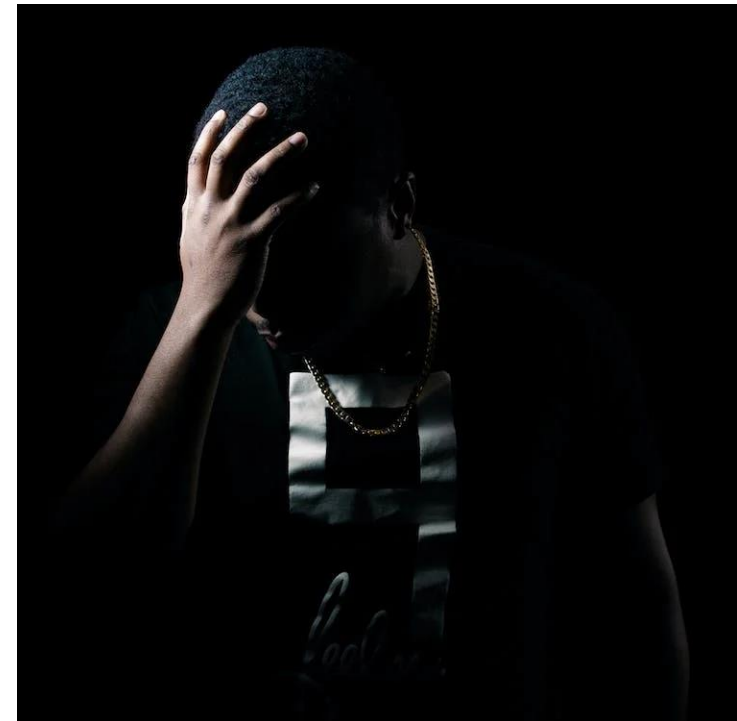
„Das ist ihr persönliches Problem auf das ich keine Rücksicht nehmen kann! Sehen sie zu wie sie die Sache geregelt bekommen oder es könnte sein, dass ihre Beurteilung beim nächsten Mal nicht ganz so gut ausfällt. Gehen Sie nun weiter ich Ihrer Arbeit nach!“



Praxisbeispiel: Urlaubsplanung

Nach dem Gespräch ist der Angestellte Krüger äußerst aufgebracht. Er ärgert sich über die Sturheit seines Vorgesetzten. Die Beiden reden seitdem nur noch das Nötigste miteinander. Das vorher neutrale Verhältnis wird nun von einer gegenseitigen Antipathie beherrscht. Zu allem Überfluss hat sich die schlechte Laune des Herrn Krüger auch auf sein Privatleben übertragen.

Zwischen ihm und seiner Frau ist die gescheiterte Urlaubsplanung ebenfalls zu einem Streitthema geworden. Herr Krüger fragt sich wie er die Konflikte zu seinen Gunsten lösen kann?



Praxisbeispiel: Urlaubsplanung



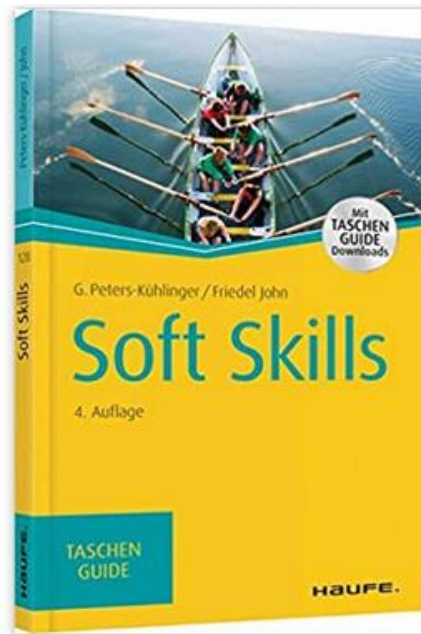
Wie kann man diesen Konflikt lösen?

1. Welche Interessen hat Herr Krüger?
2. Welche Interessen hat Herr Friedrichs?
3. Hat Herr Friedrichs versteckte Motive?
4. Wo sind die Interessen von Herrn Friedrich und Herrn Krüger unvereinbar?
5. Kann Herr Krüger sich Verbündete suchen?
6. Ist ein Kompromiss möglich?
7. Sind die Forderungen realistisch?



<https://media.makeameme.org/created/vielen-dank-5b9f8a.jpg>

Buchtip



- Taschenbuch
- 124 Seiten
- Preis: 7,95 € (Print), 4,99 € (digital)
- Weitere Informationen [hier](#)



Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

In Kooperation mit:



Weitere Quelle



<https://karrierebibel.de/konfliktmanagement/>

Kontakt



Julian Hördemann

Tel. 0 52 31 / 64 03 – 506

j.hoerdemann@netzwerk-lippe.de



Tobias Isaak

Tel. 0 52 31 / 64 03 – 78

t.isaak@netzwerk-lippe.de