



Erfolgreiches Konfliktmanagement – konstruktiver Umgang mit Konflikten



Zutaten für einen Konflikt:

1. Unterschiedliche Meinungen, Interessen, Werte, Ziele oder Bewertungen treffen aufeinander...
2. und sind nicht gleichzeitig miteinander vereinbar...
3. dabei fühlen sich beide Parteien im Recht...
4. und das Thema hat für beide eine sehr hohe persönliche Bedeutung..
5. es besteht zudem eine gegenseitige Abhängigkeit bzw. Handlungsdruck

➔ Bisher haben wir ein Problem, aber noch keinen Konflikt

6. Negative Gefühle gegenüber dem Konfliktpartner sind entstanden

➔ Nun haben wir einen **Konflikt!**

Entstehen im Konfliktfall negative Emotionen, so spielt sich dies auf der Beziehungsebene ab und beeinflusst die weitere Interaktion. Konflikte lassen sich dann nicht mehr sachlich lösen!

Unter der eigenen Glasglocke

Aufgrund unserer **selektiven Wahrnehmung** sind wir wie unter einer Glasglocke. In Konflikten stülpt sich diese unsichtbar über uns. Wir nehmen dann nur noch unsere Sicht- und Erlebenswelt wahr. Beide sind dann davon überzeugt, dass sie Recht haben.



Im Konfliktfall sind wir in unserer eigenen Sicht gefangen

Ein Konflikt kann nicht gewonnen werden!

Denn jeder geht davon aus im Recht zu sein – und ist es auch.



Übung: „Glasglocken“

Was denken Sie, hätte Ihr Konfliktpartner erzählt, wenn er die Situation einem Freund oder Kollegen beschreiben würde?	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Wie hilft Ihnen das Glasglocken-Modell für Ihren nächsten Konflikt?	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Diese Verhaltensweisen führen meist zu Konflikten:

- **Bewertungen:**
Meinung des anderen wird als weniger wichtig/richtig angesehen. „Wie kann man nur so ignorant sein?“ „Der kann ja nicht mitreden.“
- **Unterstellung:**
Absichten werden unterstellt. „Das machst du nur, weil..“ „Der nimmt mich nicht ernst.“
- **Den andere nicht ernst nehmen:**
Haltung des anderen ist nicht glaubwürdig. „Der will es nur nicht zugeben.“ „Der steigert sich da in was rein.“
- **Moralisieren:**
Moralischer Zeigefinger wird erhoben. „Das sollte man nicht machen.“ „Am Ende denkt jeder an sich.“
- **Kränkung:**
Man fühlt sich gekränkt oder beleidigt. „Was denkt der, wer ich bin?“ „Wie redet der mit mir?“



- **Verteidigung:**
Auf den eigenen Standpunkt verharren. „Das lasse ich mir nicht gefallen.“ „Wenn ich jetzt nachgebe, dann...“

Mal ehrlich...

In welche Konfliktfalle tappen Sie im Alltag eher mal?

Notieren Sie hier Ihre persönliche Top 3.

TOP 1: _____

TOP 2: _____

TOP 3: _____

2. Konfliktphasen

Die Eskalationstreppe (nach Glasl) ist ein Modell, um zu beschreiben wie Konflikte sich entwickeln können. Mit fortschreitender Eskalation ist es immer schwieriger einen Konflikt zu bewältigen. Entscheidend ist daher, Konflikte anzugehen und möglichst frühzeitig zu thematisieren.

