

# Konfliktmanagement

Tatjana Petersen | KoMa|Vollversammlung Personalrat | 5. Juli 2023

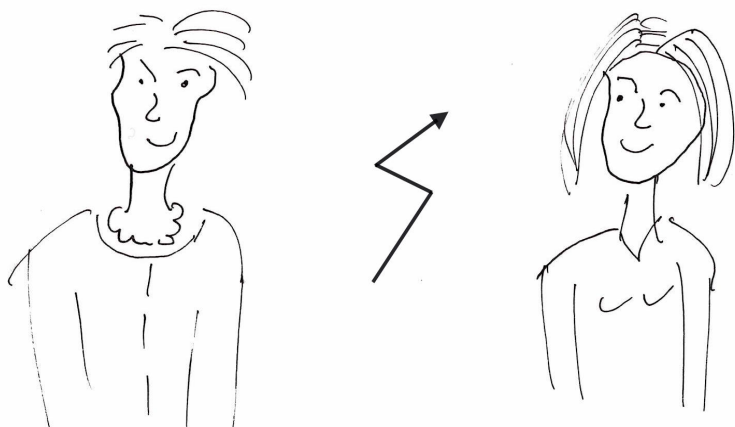
Platzhalter für Sublogo  
in Weiß

# Überblick

- Konflikttheorie
- Konflikterleben
- Kommunikation
- Wie eskalieren Konflikte?
- Deeskalationstools

# Was ist ein Konflikt?

## Interpersonell



Eine Unvereinbarkeit im Denken, Vorstellen, Wahrnehmen, Fühlen, Wollen oder Handeln zwischen zwei oder mehreren Personen

## Intrapersonal



Konflikte innerhalb einer Person mit sich selbst (mit den verschiedenen inneren Anteilen)

# Was ist ein Konflikt?

Es reicht, dass eine Person den Konflikt erlebt

Laute Musik von unten



Ich kann nicht schlafen

Ich werde morgen ganz früh aufstehen und ganz laut sein. Dann weiß er mal, wie das ist

Rücksichtsloser Hund



Ich sage ihm, was ich brauche und will hören, was er braucht

Er ist bestimmt sauer auf mich, wenn ich mich beschwere

Zur Sensiblen: Sei nicht immer so empfindlich

Sensible    Konfliktscheue    Kooperative    Angepasste    Innere Mutter

## Das Eisberg-Modell, Konflikthintergründe

Sichtbarer Konflikt

An iceberg diagram where the visible tip is a red triangle labeled 'Sachkonflikt' and the submerged part is a blue rectangle labeled 'Hintergrund'.

Sachkonflikt

Hintergrund

Interessen, Bedürfnisse, Gefühle, Beziehungsprobleme, Interpersonale Probleme, Werte, Missverständnisse, Kommunikationsprobleme, Informationen, Sichtweisen, Strukturelle Probleme...

# Haltung zu Konflikten

Konflikt als Bedrohung	Konflikt als Chance
Ignorieren	Ansprechen
Andere herabwürdigen	Interessen anderer anerkennen
Tatsachen schaffen	Gemeinsame Lösungen suchen
Sieg oder Niederlage	Alle gewinnen
Schaffung von Angst & Stress	Wahren von Würde und Identität
Gewalt	Gewaltverzicht
Zerstörung des weiteren Zusammenlebens	Basis für das weitere Zusammenleben schaffen

# Konfliktprägung

## Interview (zu zweit)

- Wie wurde in deiner Familie mit deinen Bedürfnissen umgegangen als du Kind/Jugendliche\*r warst?
- Wie hast du dich in deiner Familie gefühlt? (geliebt, gefördert, anerkannt, beachtet, abgelehnt,...)
- Wie habt ihr in eurer Familie Konflikte gelöst?
- Was ist deine Haltung zu Meinungsverschiedenheiten?
- Was passiert mit dir (emotional, körperlich) im Konflikt?
- Wie verhältst du dich im Konflikt?

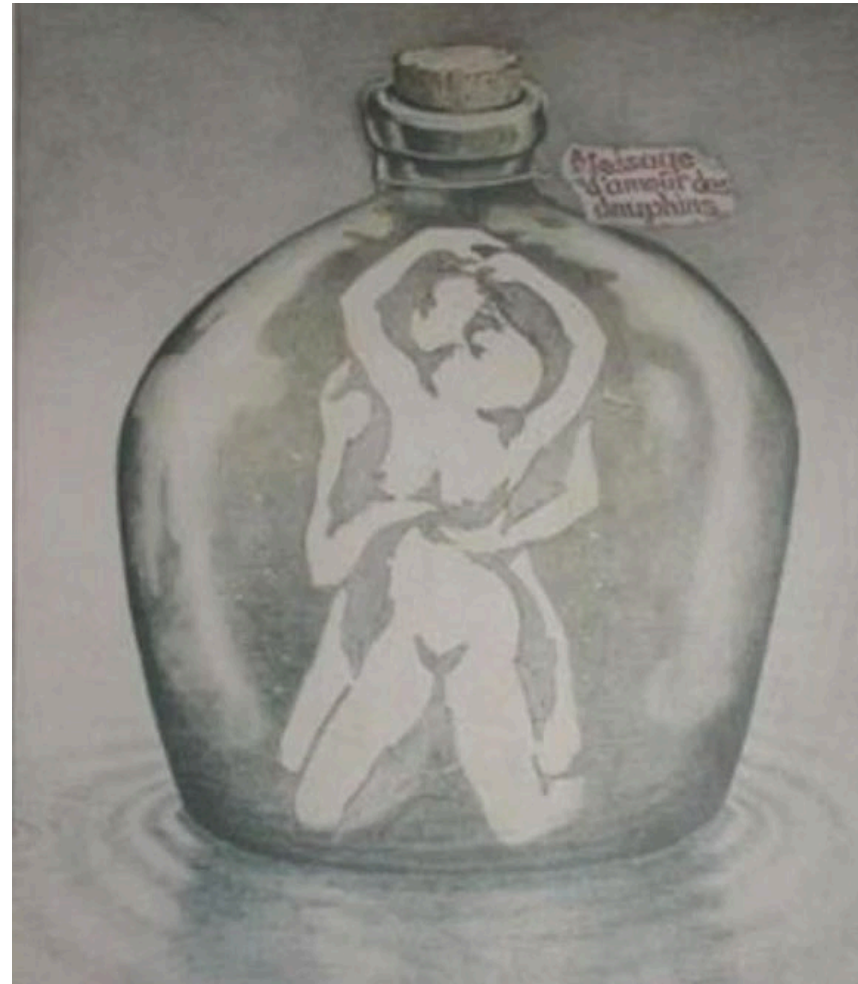
## Konflikterleben

- Alle Erlebnisepisoden sind gespeichert
- Wir nehmen selektiv wahr
- Erleben
  - findet innen statt
  - ist subjektiv
  - wird durch Fokussierung von Aufmerksamkeit erzeugt
  - wird in jeder Episode neu erzeugt
  - neue Erlebnisepisode wird mit den gespeicherten in Bezug gesetzt
- Unwillkürliche Prozesse kommen in Gang
- Über Wirkung und Bedeutung einer Botschaft entscheidet der Empfänger





# Was sehen Sie?





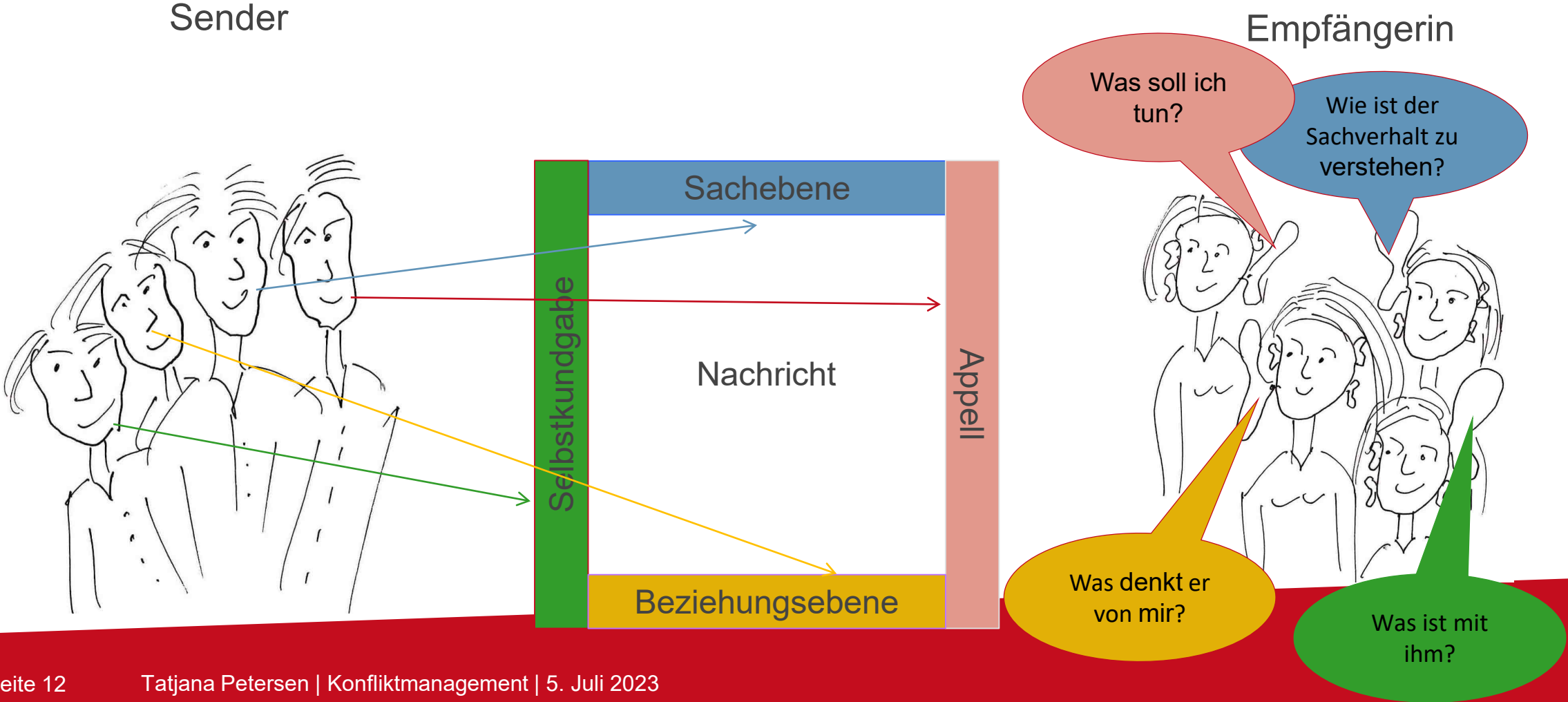
# Kinder sehen eine Gruppe Delphine



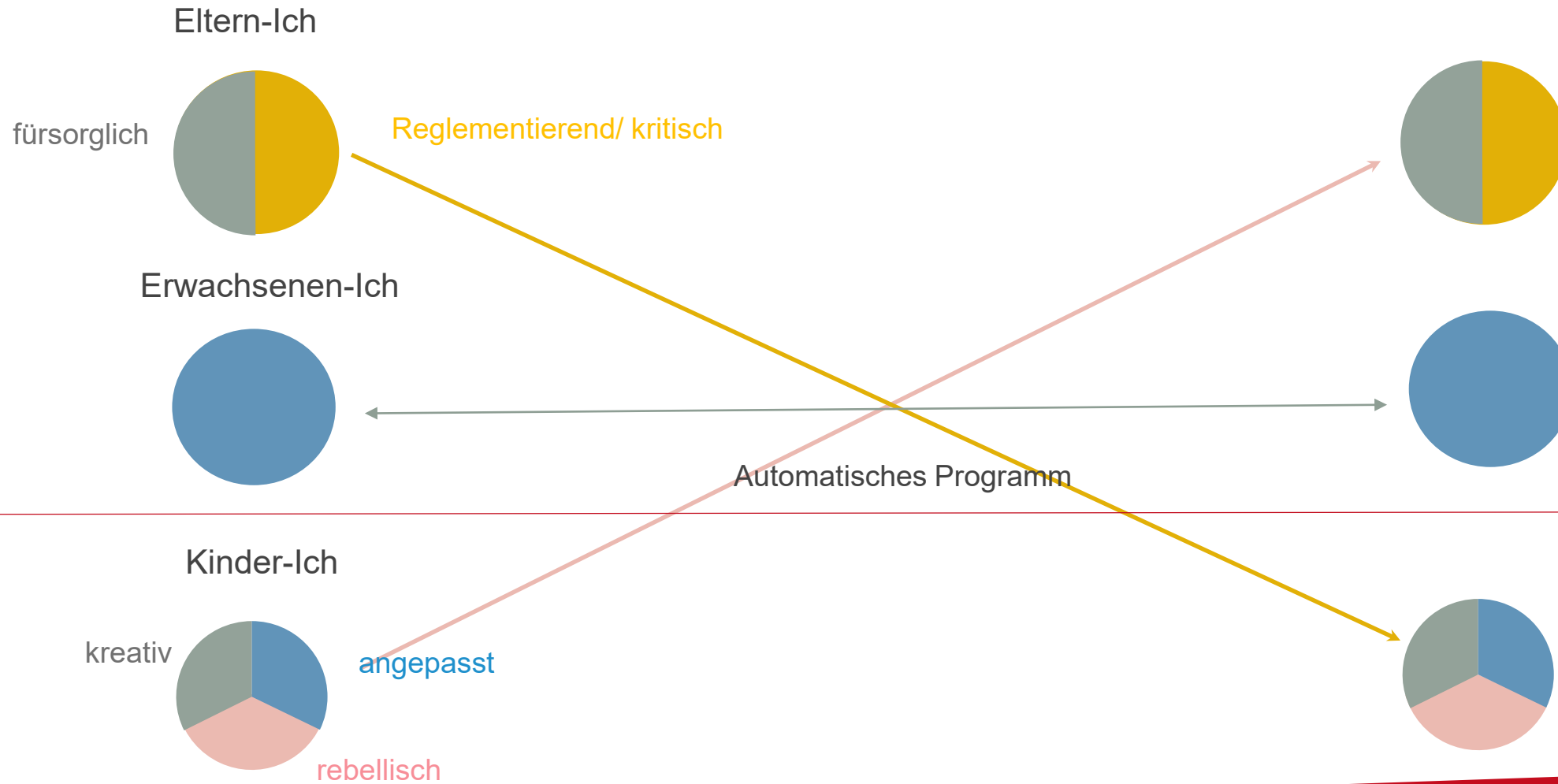
## Allgemeine Kommunikationsprobleme

- Es wird nur wahrgenommen und gehört, was zum eigenen Netzwerk passt.
- Betonung und Ergänzung nach eigenen Bedürfnissen oder Befürchtungen.
- Wo Information fehlt oder eine Kommunikation nicht das Erhoffte bringt, wird sie ergänzt und es kann zur Bildung von Gerüchten kommen.
- Während des Zuhörens abschalten und für den eigenen Wortbeitrag schon mal eigene Argumente formulieren.

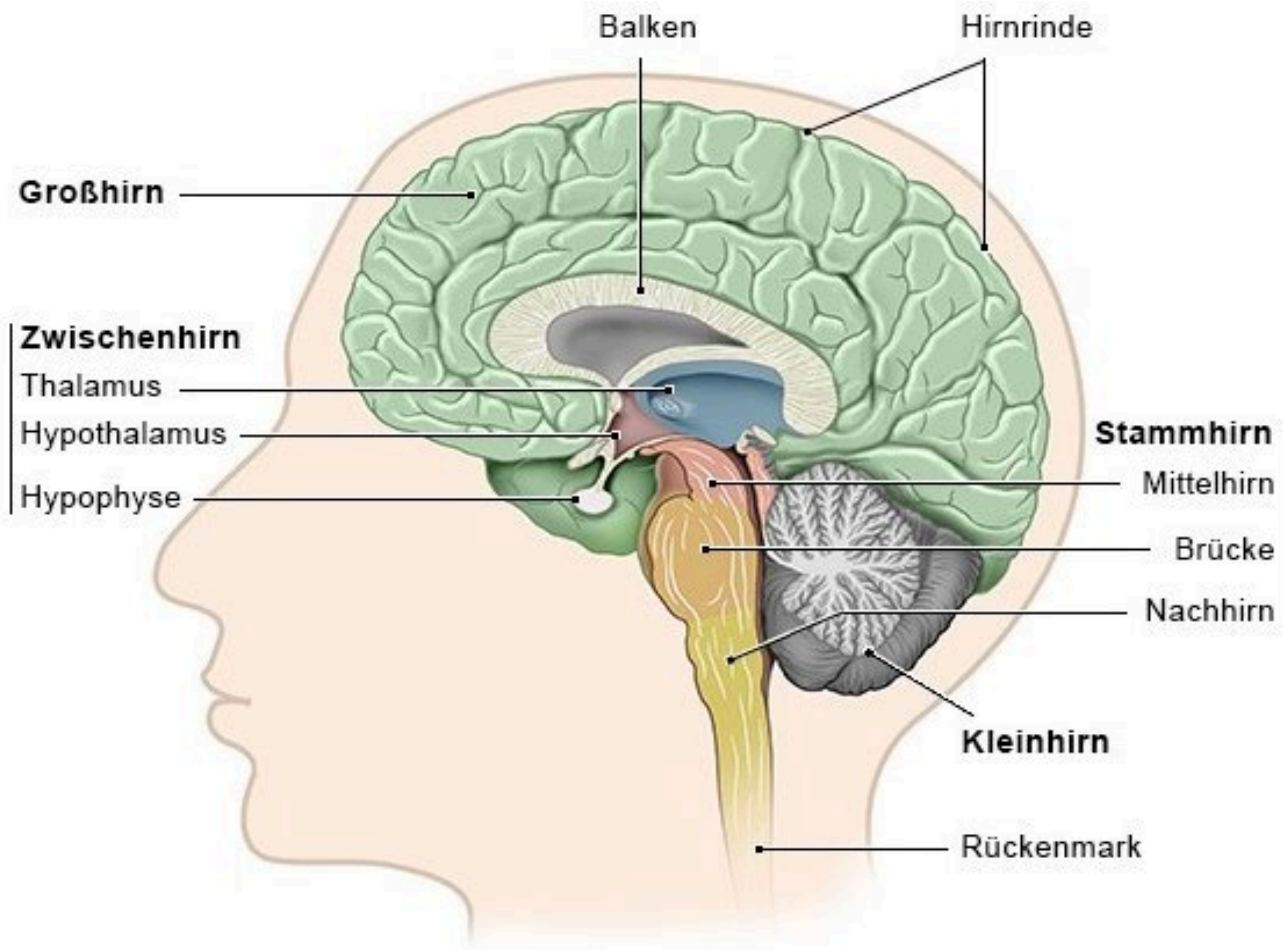
# Kommunikationsquadrat



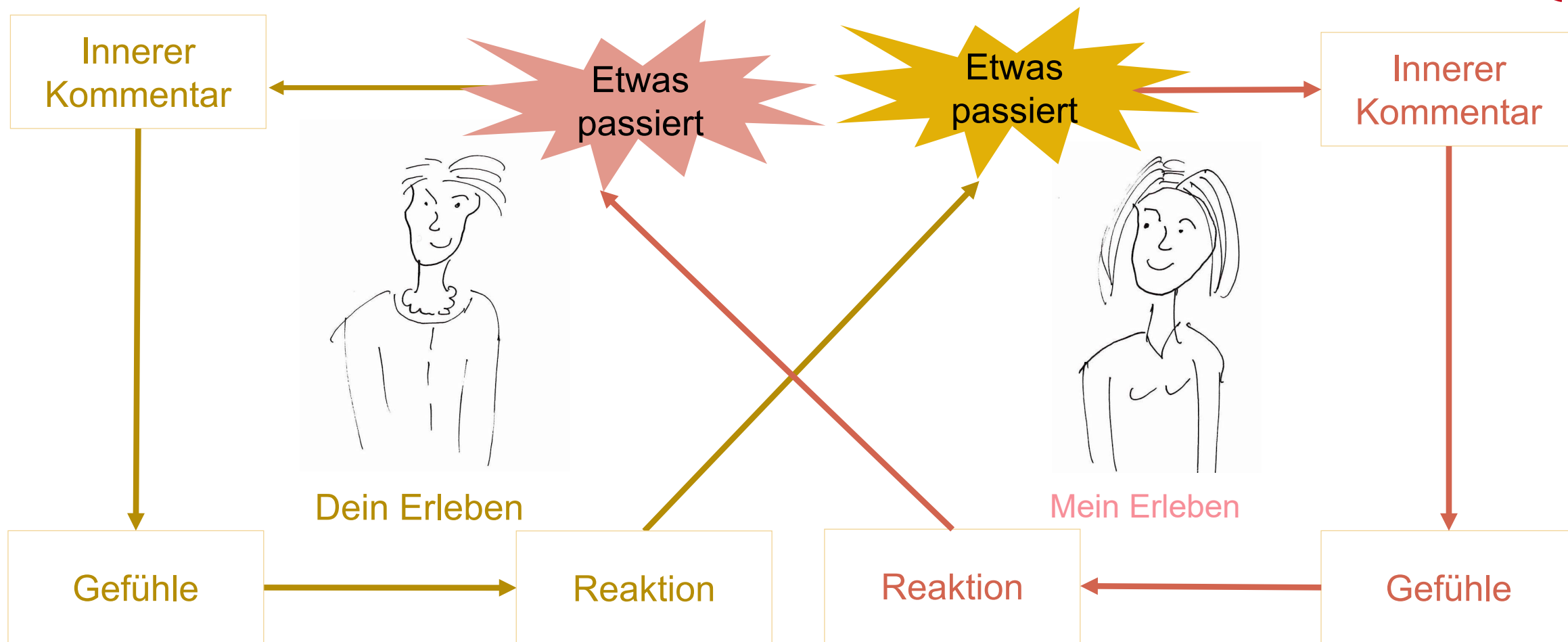
# Transaktionsanalyse



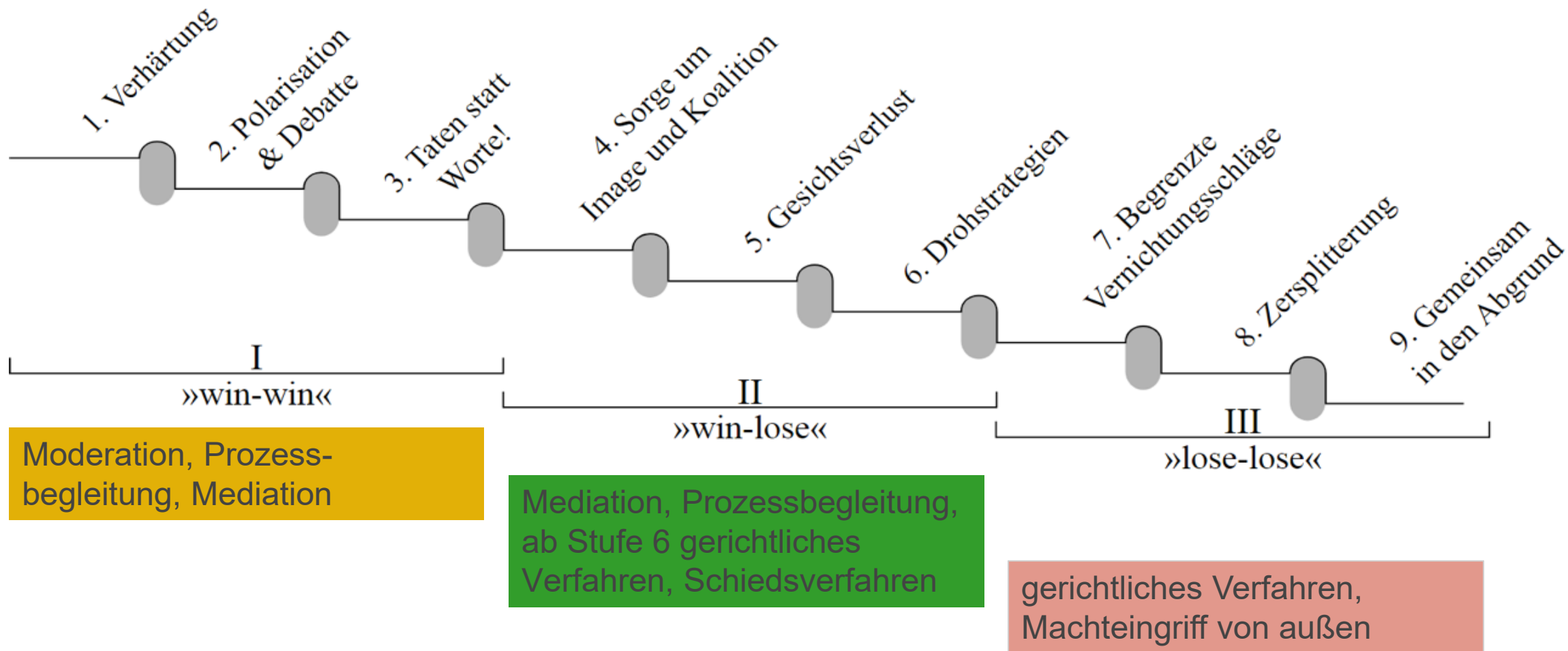
# „Die drei Gehirne“



# Konflikterleben - Teufelskreis



# Die neun Eskalationsstufen nach Friedrich Glasl







## Was passiert im Konflikt?

- Wir (regredieren) fallen auf eine frühere Entwicklungsstufe zurück
  - reproduzieren alte Muster
  - gelernte Mechanismen im Umgang mit Konflikten werden aktiv
- Tunnelblick
  - Schwarz-weiß-Sehen nimmt zu
- Die unwillkürlichen und schnelleren Prozesse übernehmen
  - zuerst handeln und dann denken

## Deeskalationstools für mich selbst

- Aus der Situation gehen
- Innerlich „STOPP“ sagen
- Körperhaltung verändern
- Klopftechnik
- Atmen
- Selbstempathie geben
- Mit vertrauter Person sprechen, Empathie einholen, nicht lästern
- Distanz suchen, auf den „inneren Balkon“ treten
- Selbstfürsorge: In welcher Verfassung gehe ich in eine konflikthafte Auseinandersetzung?

## Umgang mit heftigen Emotionen Anderer

- Würdigen, was ist
- Empathisch sein
- Pause machen/ vorschlagen
- Nicht auf die Emotion des Gegenübers aufspringen (Achtung: Teufelskreis)
- Angriffe nicht persönlich nehmen

# Grundlagen verbaler Deeskalation

- Einander anerkennen, auch im Konflikt
- Kommunikation verlangsamen
- „Ich-Botschaften“
- Aktives Zuhören
- Fragetechniken
- Das Konzept der „Gewaltfreien Kommunikation“