



# Einführung in das Konfliktmanage ment

persönliche Präsentation



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



DISCLAIMER: The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.





# Lernziele

---

1. Konflikte als Chance für Veränderung und Wachstum begreifen

---

2. Die fünf Hauptursachen von Konflikten kennenlernen

---

3. Häufige Eskalationspunkte im zwischenmenschlichen Konflikt ermitteln



# WANN SOLLTEN SIE EINEN KONFLIKT LÖSEN?

Wie sollten Sie zum Beispiel ein Treffen zwischen Ihrer Gruppe und der Gegenpartei gestalten?  
Wann sollte man sich einigen und wann sollte man weiter kämpfen?  
Wie sollten Sie reagieren, wenn die Gegenpartei Sie persönlich angreift?

**Aktivität - Schreiben Sie Ihre Antworten auf diese Fragen jetzt auf, bevor Sie die Materialien lesen und vergleichen Sie Ihre Fortschritte am Ende des Konfliktmanagements.**

# Lektion



**WAS IST  
KONFLIKTLÖSUNG?**

**WARUM SOLLTEN SIE KONFLIKTE  
LÖSEN?**

**WANN UND WIE SOLLTEN SIE**

**KONFLIKTE LÖSEN?**



# WIE SOLLTEN SIE EINEN KONFLIKT

## LÖSEN?

Es gibt sieben Schritte, um erfolgreich die Lösung eines Konflikts zu verhandeln:

1. den Konflikt verstehen
2. mit der Gegenseite kommunizieren
3. mögliche Lösungen brainstormen
4. die beste Lösung aussuchen
5. unbeteiligte Vermittler suchen
6. nach Alternativen suchen
7. Umgang mit Stress und Druck

Hinweis: - versuchen Sie, sich diese Punkte auch für



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# 1. Den Konflikt verstehen

Aktivität - Erinnern 'Sie sich an eine Situation, in der Sie einen Konflikt mit einem Kollegen oder einem Freund hatten. 3 Minuten



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Beispiel für ein Konfliktrollenspiel

Sarah räumt regelmäßig den gemeinsamen Kühlschrank im Pausenraum aus. Eines Tages wirft sie unwissentlich Martins Essensreste heraus.

Am nächsten Tag entdeckt Martin, dass sein Essen fehlt, und schimpft mit Sarah. Sie erwidert, er hätte sein Essen deutlich kennzeichnen müssen.

Beide verlassen diesen Austausch wütend:

Sarah fühlt sich für ihre Arbeit, das Büro zu putzen, nicht genügend gewürdigt, während Martin das Gefühl hat, dass sein persönlicher Besitz nicht geachtet wird.

# QUIZ

---

Sie wissen, dass Sie das Material verstanden haben, wenn... Sie unten antworten!

Versuchen Sie als Zusammenfassung, diese beiden Fragen zu beantworten, notieren Sie Ihre Antworten und vergleichen Sie sie mit der nächsten Folie.

Was ist Konfliktlösung?

Warum sollte man Konfliktlösung anwenden?





# QUIZ-Lösung

---

## **Was ist Konfliktlösung?**

Konfliktlösung ist eine Möglichkeit für zwei oder mehr Parteien, eine friedliche Lösung für eine Meinungsverschiedenheit zwischen ihnen zu finden

## **Warum sollten Sie Konfliktlösung anwenden?**

Sie haben das Ziel, eine Vereinbarung zu treffen, die für alle Parteien von Vorteil ist  
Sie möchten mehr über diejenigen erfahren, deren Ideen, Überzeugungen und Hintergründe sich von Ihren eigenen unterscheiden.



# Lektion 2

---

## KONFLIKTURSACHEN

Informationskonflikte

Wertekonflikte

Interessenkonflikte

Beziehungskonflikte

strukturelle Konflikte



# KONFLIKTURSA

## CHEN

Es gibt fünf Hauptursachen für Konflikte: Informationskonflikte, Wertekonflikte, Interessenkonflikte, Beziehungskonflikte und strukturelle Konflikte.



Informationskonflikte



Beziehungskonflikte



Wertekonflikte



strukturelle  
Konflikte



Interessenkonflikte



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# QUIZ



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Beispielkonflikt

Sarah räumt regelmäßig den gemeinsamen Kühlschrank im Pausenraum aus.  
unwissentlich Martins Essensreste heraus.

Am nächsten Tag entdeckt Martin, dass sein Essen fehlt, und schimpft mit Sarah.  
Sarah sollte sein Essen deutlich kennzeichnen müssen.

Beide verlassen diesen Austausch wütend:

Sarah fühlt sich für ihre Arbeit, das Büro zu putzen, nicht genügend gewürdigt.  
Martin hat das Gefühl, dass sein persönlicher Besitz nicht geachtet wird.



Sie wissen, dass Sie das Material verstanden haben, wenn...

Sie herausfinden können, welche der 5 Hauptkonfliktursachen auf das obige Beispiel passen. Schreiben Sie für jede der 5 Hauptursachen einen Satz, in dem Sie erklären, warum Sie denken, dass sie die Ursache für das obige Szenario ist (oder nicht). Tauschen Sie sich aus und diskutieren Sie.

# Lektion



## Das 9-Stufen-Mode II der Konflikteskalat ion nach Friedrich Glasl

Picture:

<https://wall-skills.com/2017/glasls-stages-of-conflict-escalation/>



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

### Glasl's Stages of Conflict Escalation

Conflict is normal. It becomes a problem if it spirals out of control. Friedrich Glasl's model can help you figure out, what stage each conflict party is on and what type of involvement might help. The model applies to all kinds of conflicts such as fights at work, divorce, and wars.



# Modell der Deeskalation

Die Konflikte der Stufen 1-3 sind noch friedlich untereinander zu lösen, eventuell greift jemand vermittelnd ein (z.B.: die Eltern bitten ihre Kinder, sich wieder zu versöhnen).

Auf Stufe 4 brauchen die Betroffenen Hilfe von außen, um ihren Konflikt zu lösen. Glasl sieht das folgende Modell zur Deeskalation des Konflikts vor:

● Stufe 1-3: Selbsthilfe ist noch möglich

● Stufe 2-3: Hilfe durch Freunde, Familie oder professionelle Moderation

● Stufe 3-5: Hilfe durch externe professionelle Prozessbegleitung

● Stufe 4-6: Hilfe durch externe sozio-therapeutische Prozessbegleitung

● Stufe 5-7: Hilfe durch externe professionelle Mediation

● Stufe 6-8: Hilfe durch freiwillige oder obligatorische Schlichtung

● Stufe 7-9: Hilfe ist nur durch einen Machteingriff von oben möglich

Insbesondere Führungskräfte sollten sich der 9 Stufen der Konflikteskalation bewusst sein. So können Konflikte von einem neutralen Standpunkt aus betrachtet werden und bei Bedarf rechtzeitig externe Hilfe angefordert werden. Auch bei Konflikten, an denen man nicht beteiligt ist, kann das wertungsfreie Erkennen der Konfliktstufen zu einer schnelleren Lösung des Konflikts führen.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Konflikteskalation aus Hollywood

Das perfekte, fast lehrbuchmäßige Beispiel dafür, wie man alle Phasen durchläuft, ist der amerikanische Film "The War of the Roses" von Regisseur Danny DeVito mit Michael Douglas und Kathleen Turner in den Hauptrollen.

In dieser dramatischen Komödie will sich Barbara Rose von ihrem Mann Oliver scheiden lassen. Eine gütliche Einigung wird angestrebt, doch dabei stößt sie zum ersten Mal auf Schwierigkeiten mit dem gemeinsamen Haus.

Der Konflikt eskaliert immer mehr bis hin zu absurden Handlungen wie der mutwilligen Zerstörung der Einrichtung und regelrechtem gegenseitigen Hass.

Am Ende der totalen Eskalation liegen die Ex-Eheleute sterbend in der Eingangshalle, nachdem sie nach einem vorangegangenen Streit mit ihrem Kronleuchter zu Boden gefallen sind. Die absolute "Lose-Lose"-Situation ist erreicht.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Zusammenfassu

## Win-Win

Verhärtete Meinungen prallen aufeinander. Es wird nicht als Konflikt wahrgenommen. Polarisierung und Unstimmigkeiten in der Diskussion führen zu Streitigkeiten. Man will den an Taten statt Worte. Gespräche stocken. Das Mitgefühl für die andere Partei geht verloren.



## Win-Lose

Sorge ums Image und Verbündete. Man sucht Mitstreiter. Fühlt sich berechtigt, den Gegner anzuprangern. Gesichtsverlust. Der Gegner soll in seiner Identität zerstört werden. Veränderungen. Verlust von Vertrauen. Strategien der Bedrohung. Drohungen sind Ausdruck der eigenen Macht

## Lose-Lose

Vereinzelte Vernichtungsschläge. Der Gegner wird nicht mehr als Mensch wahrgenommen. Will mit allen Mitteln Schaden zufügen.

Fragmentierung. Alles, was den Gegner unterstützt, soll zerstört werden.

Gemeinsam in den Abgrund. Die eigene Zerstörung wird in Kauf genommen, um den Gegner zu besiegen.



# Face to Face - Brainstorming

Dauer - 10 Minuten (25 Minuten insgesamt) - selbstständiges Arbeiten

Präsentationsfolie - Brainstorming-Aufgabe: Wie würden Sie vorgehen?

Welchen Konflikt hatten Sie kürzlich (zu Hause oder am Arbeitsplatz)?

- 1) Definieren Sie das Problem.
- 2) Identifizieren Sie die Art des Konflikts. (Information, Werte, Interesse, Beziehung, strukturell)
- 3) Was sind Ihre Interessen? (Was sind meine Interessen? Was ist mir in diesem Konflikt wirklich wichtig? Was will ich? Was brauche ich? Was sind meine Sorgen, Hoffnungen, Ängste?)
- 4) Was sind ihre Interessen? (Was sind die Interessen meiner Gegner? Wenn ich an ihrer Stelle wäre, was wäre mir in diesem Konflikt wirklich wichtig? Was wollen sie? Was brauchen sie? Was sind ihre Sorgen, Hoffnungen, Ängste?)
- 5) Wie würden Sie jetzt mit dem Konflikt umgehen?



# Face to Face -

## Veranschaulichung/Rollenspiel

Dauer: 10 Minuten (35 Minuten insgesamt)

Wählen Sie 2 Teilnehmer\*innen aus und geben Sie ihnen ein Szenario für das Konfliktrollenspiel

Situation 1

Busfahrer\*in - Sie verlassen eine Bushaltestelle, Sie sind 5 Minuten hinter Ihrem Fahrplan.

Plötzlich reißt jemand die Tür auf und schreit Sie an.

Passagier - Sie warten auf einen Bus. Der Bus kommt an und schließt die Tür, bevor Sie einsteigen können. Der Bus fährt weg. Sie müssen diesen Bus erwischen, sonst verpassen Sie den Abschied von Ihren Lieben am Bahnhof. Sie müssen in diesen Bus einsteigen. Sie sind wütend, weil der/die Fahrer\*innen fast abgefahren ist obwohl Sie 10 Minuten auf diesen Bus gewartet hatten.

Spielen Sie die Situation im Rollenspiel nach und argumentieren Sie, warum Sie im Recht sind.

Nach zwei Minuten fragen Sie die Teilnehmer\*innen, wer im Recht war, bitten Sie darum, beide Seiten zu erklären, fragen Sie, wie der Konflikt hätte gehandhabt werden sollen... (Eine Liste mit Fragen wird erstellt, um den/die Ausbilder\*in zu unterstützen).

# Face to Face - Evaluierung



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Rebecca  
Wolff Jenette  
Nagy

# Quellenan gaben

---

## Bücher und Zeitschriften

Altman, D. et al. (1994). Public health advocacy: Creating community change to improve health. Palo Alto, CA: Stanford Center for Research in Disease Prevention.

Bisno, H. (1988). Managing Conflict. Newbury Park, MA: Sage Publications.

Evarts, W. et al. (1983). Winning through accommodation: The mediator's handbook. Dubuque, IA: Kendall/Hunt.

Fisher, R., & Ertel, D. (1995). Getting ready to negotiate: The getting to yes workbook. New York, NY: Penguin.

Fisher, R., & William U. (1991). Getting to Yes: Negotiating agreement without giving in. New York, NY: Penguin.

Sun, T, (1988). The Art of war, trans. Thomas Cleary Boston: Shamhala (550 B.C.)

Ury, W. (1993). Getting past No: Negotiating your way from confrontation to cooperation. New York, NY: Bantam.



- Glasl's Escalation Model  
<https://www.mediate.com/glasls-nine-stage-model-of-conflict-escalation/>  
<https://www.law.uh.edu/blakely/advocacy-survey/Conflict%20Escalation%20Glasl.pdf>  
[https://www.researchgate.net/figure/Glasls-escalation-model-and-different-forms-of-conflict-capabilities\\_fig4\\_40105224](https://www.researchgate.net/figure/Glasls-escalation-model-and-different-forms-of-conflict-capabilities_fig4_40105224)

# Quellenan gaben

---

