STUDIEREN IM MARKT

BERUFSAKADEMIE SACHSEN
STAATLICHE STUDIENAKADEMIE
BAUTZEN
UNIVERSITY OF COOPERATIVE EDUCATION

Strategien im Konflikt-management

Seminarreihe „Modernes Personalmanagement“

Kamenz, 14.03.2017

Agenda

10:00 Begrüßung: Dr. Andreas Bühn

10:10 Vortrag „Strategien im Konfliktmanagement“: Dr. Katharina Sende

11:40 Diskussion und Fragen

11:55 Ausblick: Dr. Andreas Bühn

Konfliktdefinition

lat. confligere – zusammenstoßen

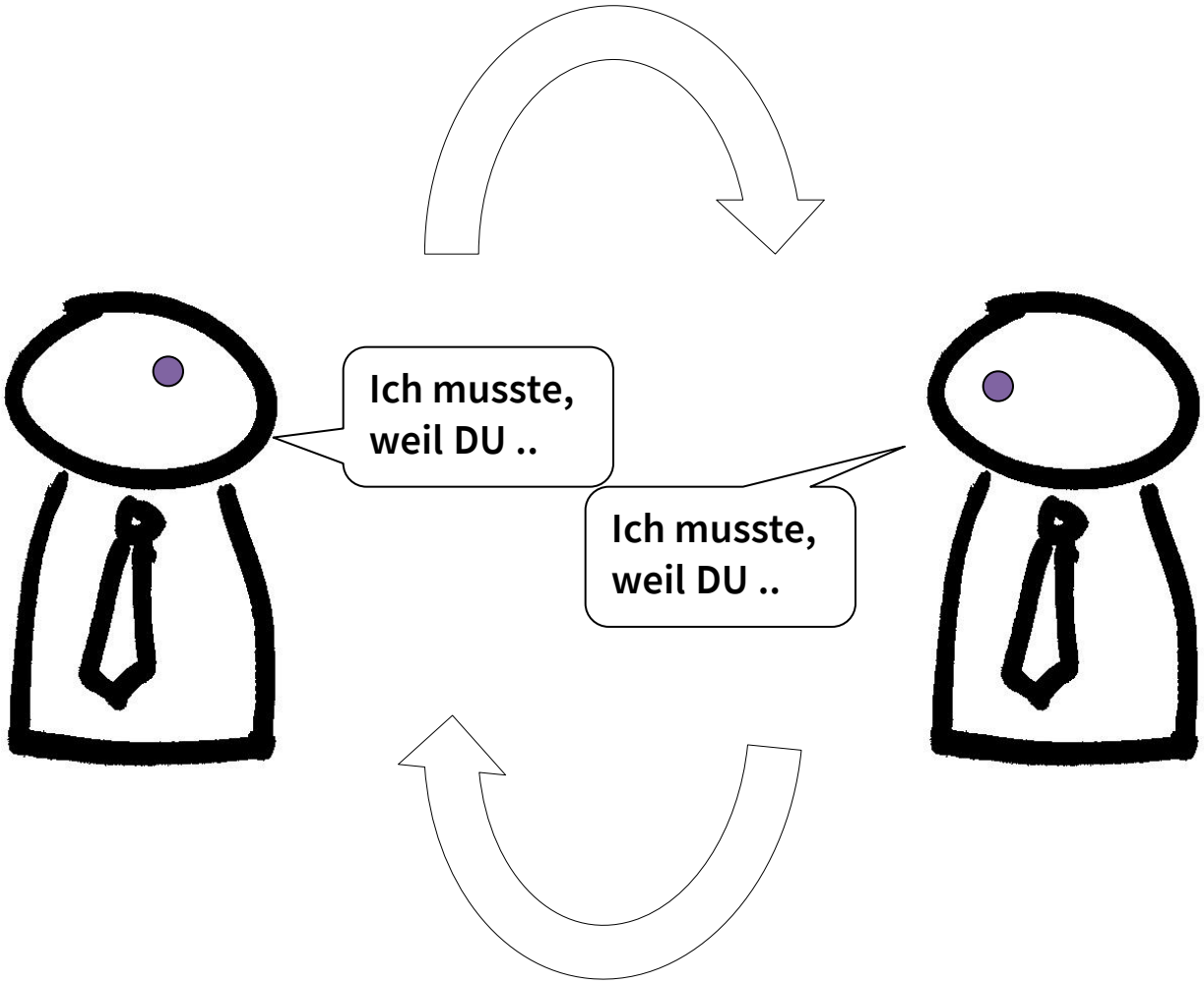
Was stößt zusammen?

→ Unterschiede von Menschen

Konfliktdefinition

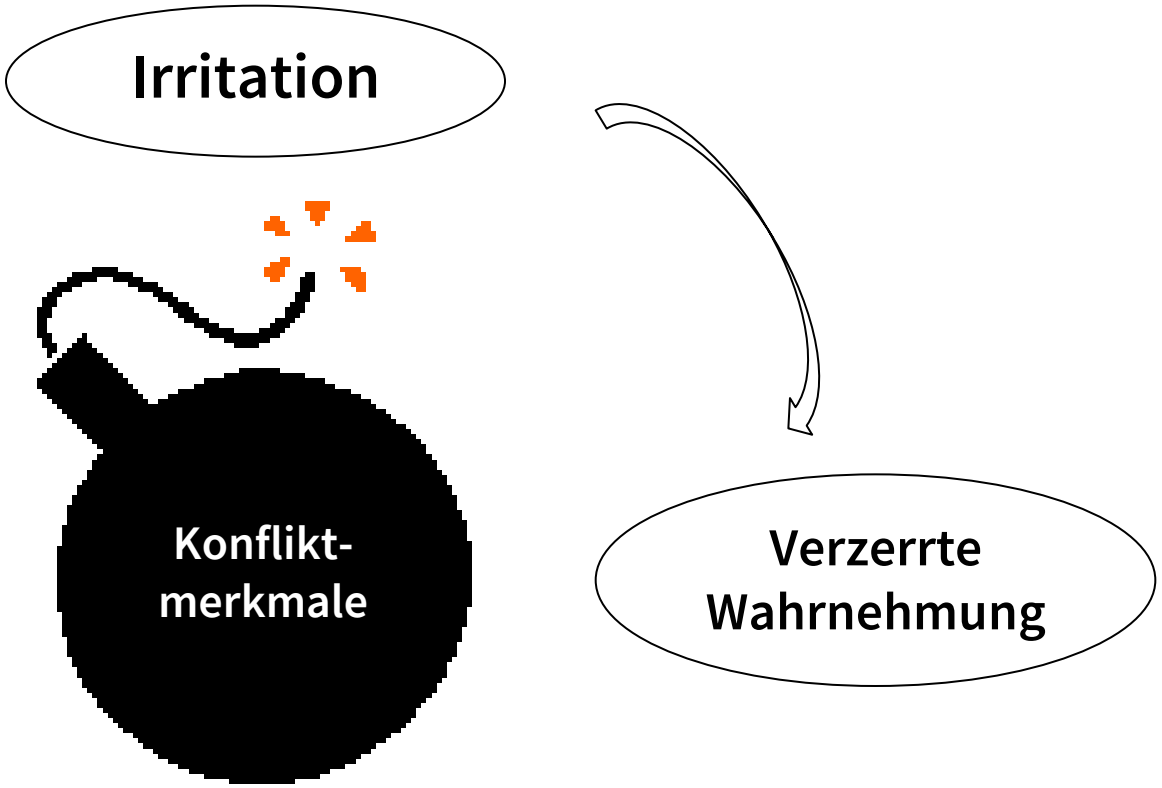
Ein sozialer Konflikt ist…

- eine Interaktion,
- bei der es unterschiedliche
  - Interessen,
  - Einstellungen,
  - Bedürfnisse,
  - Wünsche..
  - gibt die unvereinbar sind,
- und die als emotionale Beeinträchtigung erlebt werden


Ich musste, weil DU ..
Ich musste, weil DU ..

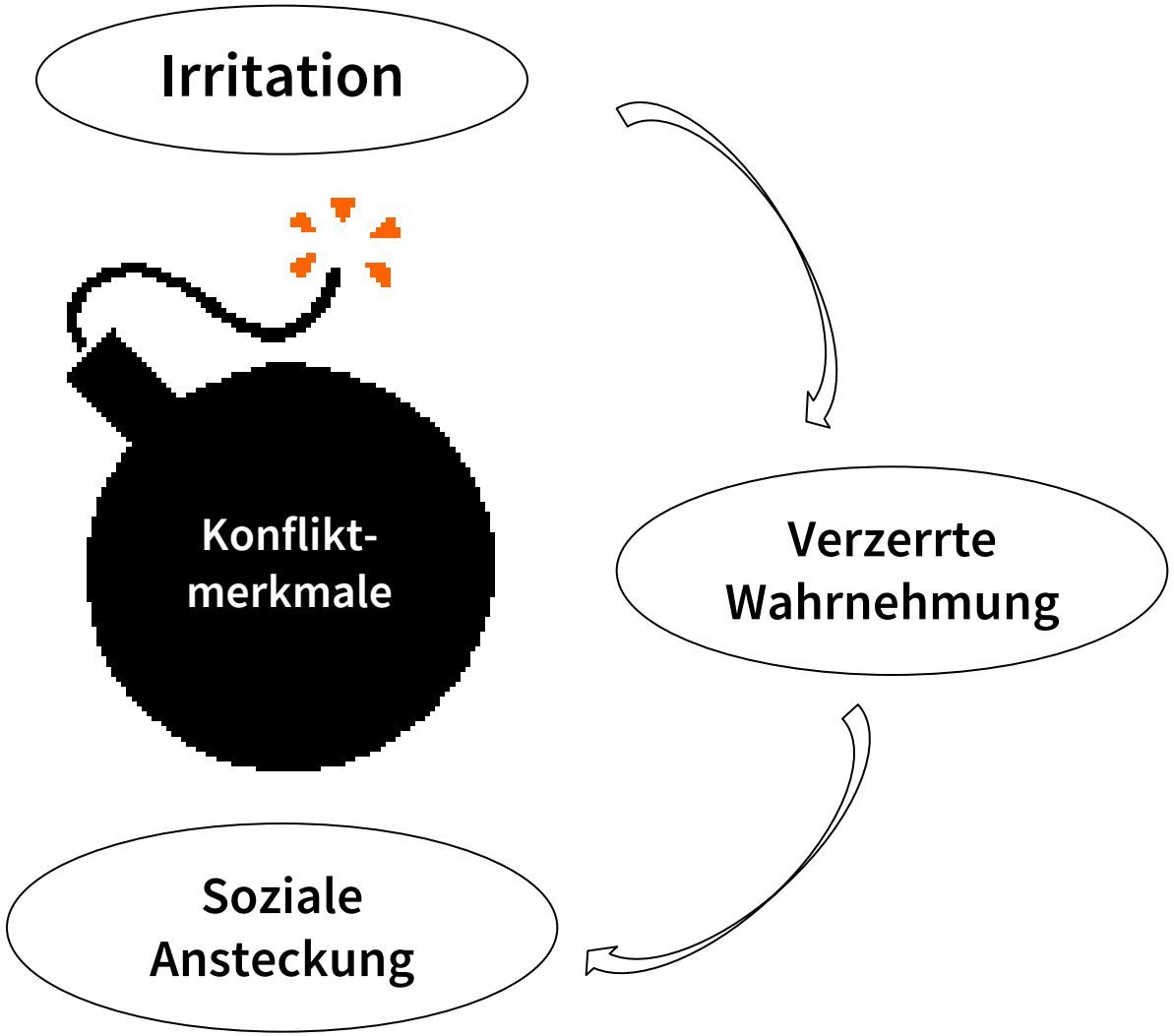
Konflikt-
merkmale

.. durch bestimmte Verhaltensweisen anderer, die die eigenen Interessen und Bedürfnisse beeinträchtigen

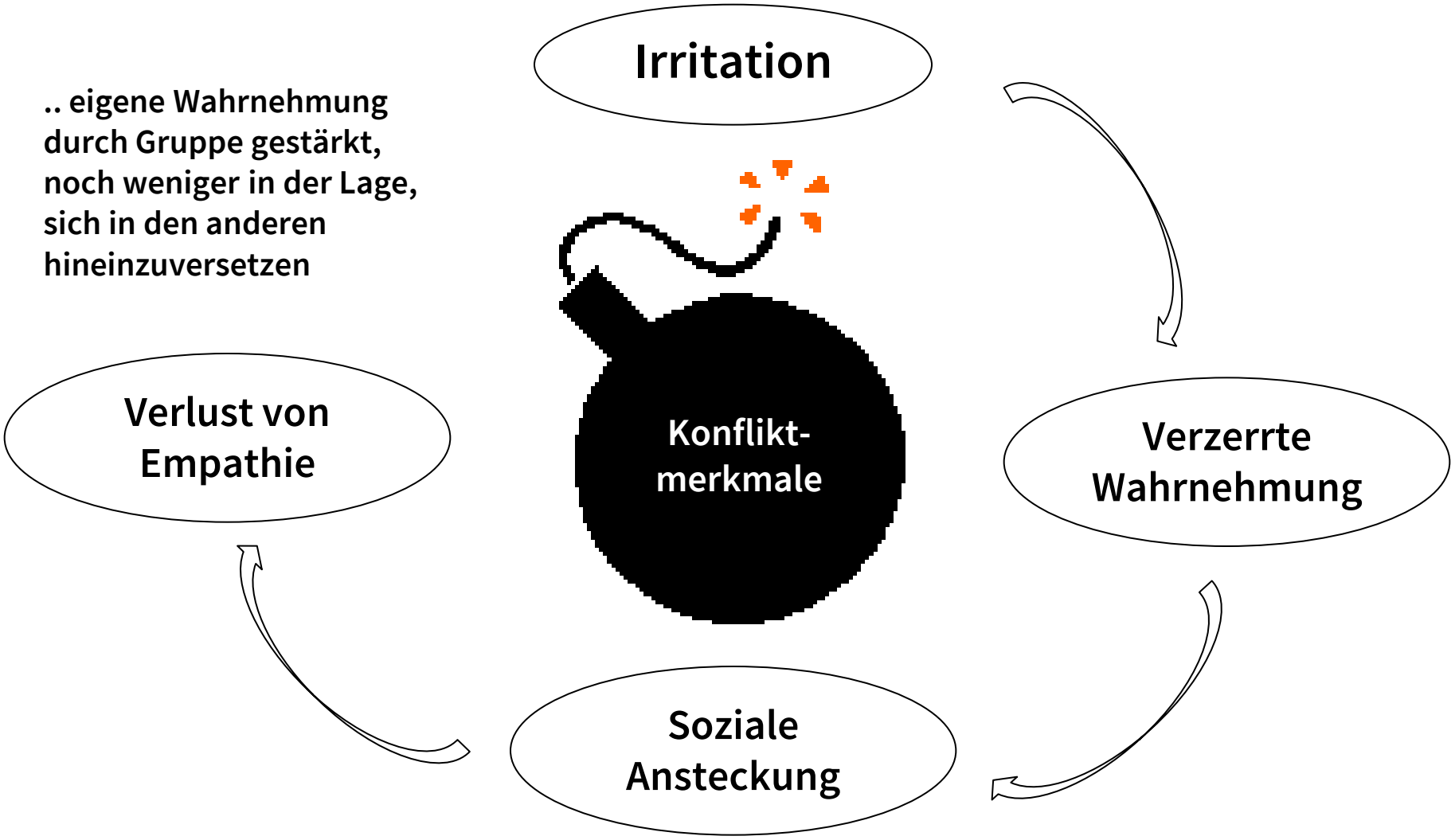


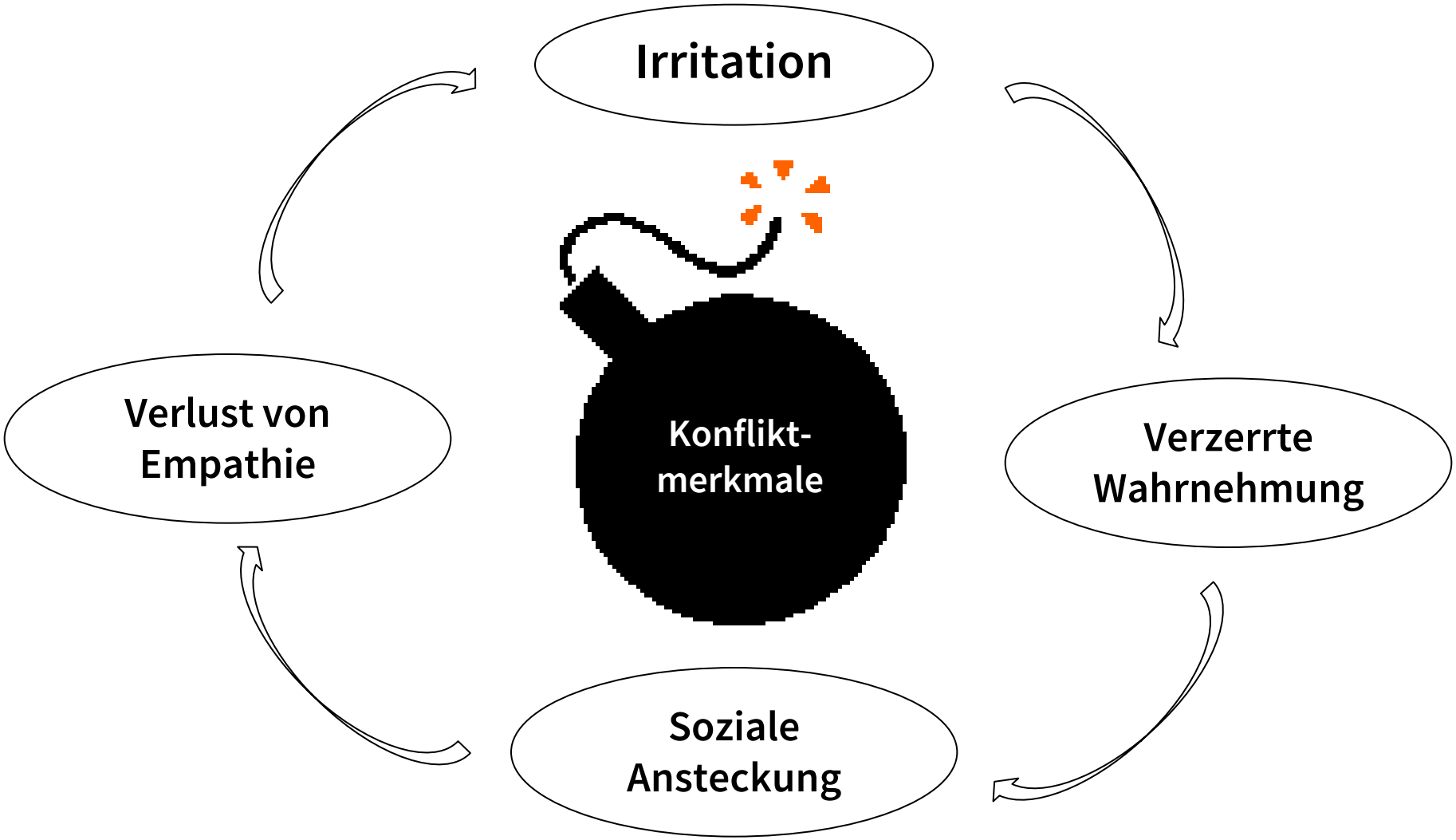
.. Wer ist schuld? Die anderen! Selektive Wahrnehmung, Ursachen der Probleme bei den anderen gesehen (positives Selbstbild erhalten)

.. Verbündete suchen, Tendenz, Wahrnehmung mit anderen zu teilen, Sicht der Dinge bestätigen Grüppchenbildung

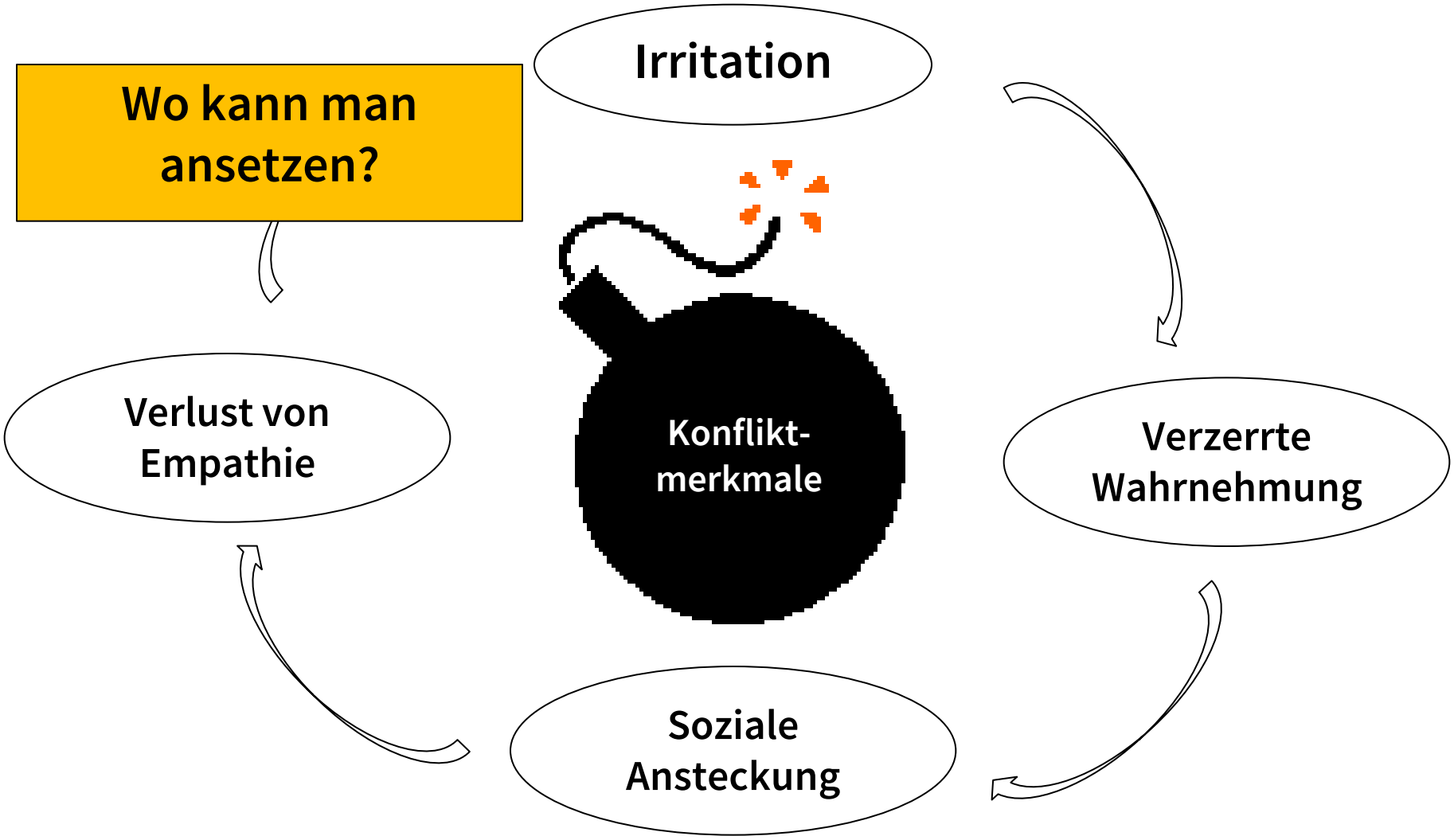


.. eigene Wahrnehmung durch Gruppe gestärkt, noch weniger in der Lage, sich in den anderen hineinzuversetzen




Irritation
Verzerrte Wahrnehmung
Soziale Ansteckung
Verlust von Empathie
Konflikt-merkmale

Wo kann man ansetzen?



Stufen der Konflikteskalation

1. Verhärtung

Bestimmter Anlass → Spannungen, wenn nicht zügig geklärt
Nicht grüßen, Informationen nicht weitergeben

1. Verhärtung

2. Debatte

Offener Streit – auch Chance zur Lösung, wenn konstruktive Auseinandersetzung
Oft aber Vorwürfe, Zynismus etc. „Was fällt Ihnen ein…“

1. Verhärtung

2. Debatte

3. Taten statt Worte

Rückzug, miteinander reden ist sinnlos
Entscheidungen im Alleingang, vor vollendete Tatsachen stellen → nicht grüßen, wichtige Mails nicht weiterleiten, jmd. bei Materialbestellung übergehen

1. Verhärtung

2. Debatte

3. Taten statt Worte

4. Koalitionen

Suche nach psychischer Entlastung – Verbündete
Negative Eindrücke austauschen und bestätigen
Sich als Opfer fühlen

1. Verhärtung

„wahres Gesicht“ des anderen aufdecken, demaskieren
Öffentlich angreifen, provozieren, wahres Wesen zeigen, jmd. nachäffen etc. (Sprachfehler…)

2. Debatte

3. Taten statt Worte

4. Koalitionen

5. Gesichtsverlust

1. Verhärtung

Mit drastischen Konsequenzen drohen, Abmahnung verlangen

2. Debatte

3. Taten statt Worte

4. Koalitionen

5. Gesichtsverlust

6. Ultimatum

1. Verhärtung

Normale Regeln zwischenmenschlichen Umgangs außer Kraft
Gewalt auf physischer Ebene (Dokumente vernichten)
Psychisch: Gerüchte in die Welt setzen
Kein Unrechtsbewusstsein mehr – Schaden aber noch in Grenzen

2. Debatte

3. Taten statt Worte

4. Koalitionen

5. Gesichtsverlust

6. Ultimatum

7. Begrenzte Vernichtungsschläge

1. Verhärtung

Gegner fertig machen und erledigen, Aggression auch gegen Verbündete und Freunde
Offene Sabotage, Behinderungen, frontale Angriffe
Telefonterror, Drohbriefe, verbale Einschüchterung

2. Debatte

3. Taten statt Worte

4. Koalitionen

5. Gesichtsverlust

6. Ultimatum

7. Begrenzte Vernichtungsschläge

8. Zerstörung gegn. System

1. Verhärtung

Gegner zerstören, auch auf die Gefahr hin, dass man selbst massive Nachteile und Schäden davonträgt
Gerichtsprozesse etc.

2. Debatte

3. Taten statt Worte

4. Koalitionen

5. Gesichtsverlust

6. Ultimatum

7. Begrenzte Vernichtungsschläge

8. Zerstörung gegn. System

9. Gemeinsam in den Abgrund

1. Verhärtung

2. Debatte

3. Taten statt Worte

4. Koalitionen

5. Gesichtsverlust

6. Ultimatum

7. Begrenzte Vernichtungsschläge

8. Zerstörung gegn. System

9. Gemeinsam in den Abgrund

Lösung gemeinsam möglich

1. Verhärtung

2. Debatte

3. Taten statt Worte

4. Koalitionen

5. Gesichtsverlust

6. Ultimatum

7. Begrenzte Vernichtungsschläge

8. Zerstörung gegn. System

9. Gemeinsam in den Abgrund

Lösung gemeinsam möglich

Lösung mit neutralem Vermittler

1. Verhärtung

2. Debatte

3. Taten statt Worte

4. Koalitionen

5. Gesichtsverlust

6. Ultimatum

7. Begrenzte Vernichtungsschläge

8. Zerstörung gegn. System

9. Gemeinsam in den Abgrund

Lösung gemeinsam möglich

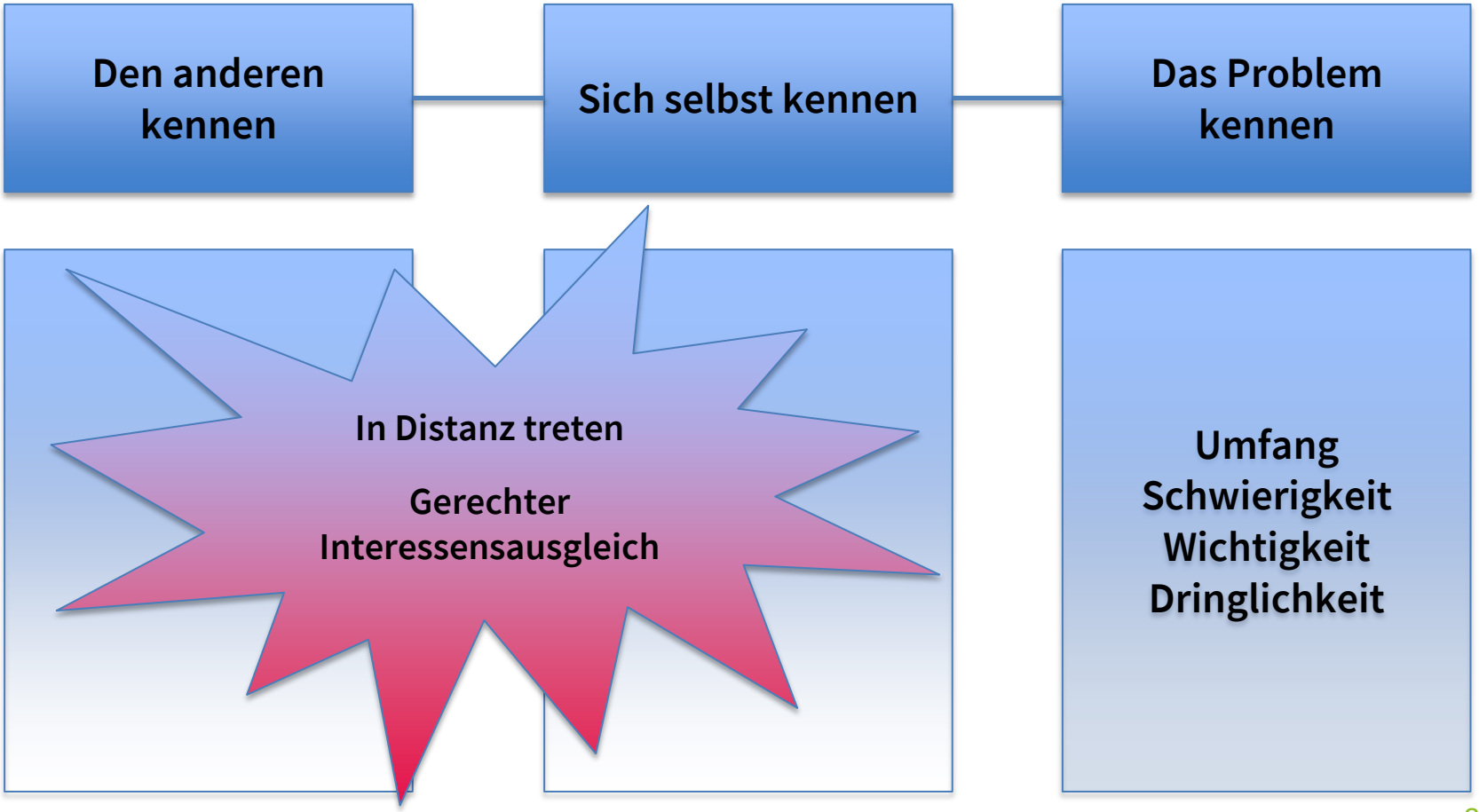
Lösung mit neutralem Vermittler

Lösung durch Macht von außen

Konfliktbewältigung…

Den anderen kennen	Sich selbst kennen	Das Problem kennen
Interessen und Bedürfnisse ohne Abwertung wahrnehmen Verkettung mit dem anderen?	Eigene Emotionen wahrnehmen Impulskontrolle Eigene Position verständlich und angemessen ausdrücken	Umfang Schwierigkeit Wichtigkeit Dringlichkeit

Konfliktbewältigung…



1. Verhärtung

2. Debatte

3. Taten statt Worte

4. Koalitionen

5. Gesichtsverlust

6. Ultimatum

7. Begrenzte Vernichtungsschläge

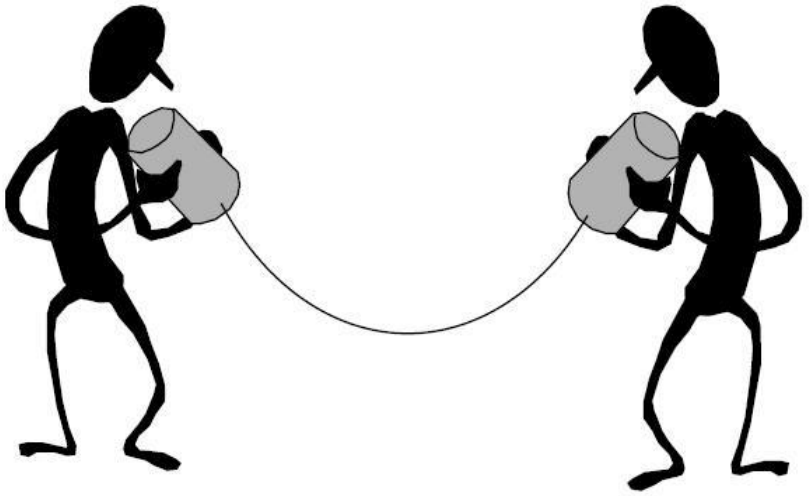
8. Zerstörung gegn. System

9. Gemeinsam in den Abgrund

Lösung gemeinsam möglich

Konflikte ansprechen!!

Senderseite



DU vs. ICH - Botschaften

verallgemeinerte Aussagen über den anderen – als PERSON

„Sie sind unzuverlässig“

Fokus/Schuld ist beim anderen, Vorwürfe und Unterstellungen

Bewerten (Das sehen Sie falsch)
Belehren (Da hätten Sie mal zuhören müssen)
Befehlen (Sie müssen eben mehr mitdenken)

Unterstellungen, Übertreibungen
Unterbrechungen
Ironie
Warum?
→ verletzend, trifft den Charakter des anderen

sachliche Aussage über ein bestimmtes Verhalten des anderen

„Ich musste auf Sie warten“

Fokus ist auf mir und meiner Sichtweise, nicht auf dem anderen

Wie fühle ich mich, was bewegt mich

Meine Sichtweise, Wahrnehmung, Interpretation, Gefühle

wertet den anderen nicht ab

Ansprechen von Konflikten

Schema „SAG ES!!“

S ichtweise schildern („Mir ist aufgefallen, dass…)

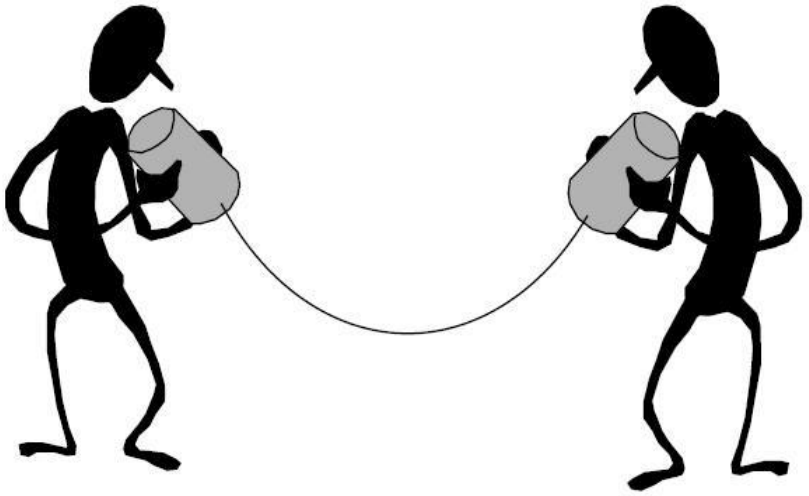
A uswirkungen beschreiben („Für mich/die Firma heißt das….“)

G efühle benennen („Das ärgert mich“, „Ich fühle mich überfordert“)

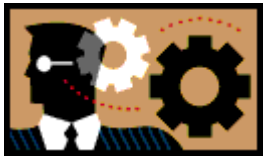
E rfragen, wie der andere die Situation sieht („Wie sehen Sie das?“) – Lösen von eigener Wahrnehmung, die des anderen gleichberechtigt danebenstellen

S chlussfolgerungen ziehen („Wie könnte eine Lösung aussehen?/ Ich wünsche mir….“?

Empfängerseite



Aktives Zuhören



Aktives Zuhören – Wie?

1. **Aufmerksamkeitsreaktionen:**
   a. **Blickkontakt**
   b. **Kopfnicken**
   c. **Zwischenbemerkungen:**
      „Mm-hmmm.“
      „Ich verstehe…“
      „Ja, und…“

Aktives Zuhören – Wie?

2. Aufforderungsbotschaften:

„Nämlich?“
„Interessant!“
„Und dann?“

Aktives Zuhören – Wie?

3. Paraphrasen, d.h. Wiedergeben der sachlichen und emotionalen Botschaften mit eigenen Worten:

- *„Es scheint, Sie…“*
- *„Ich habe den Eindruck, Sie…“*
- *„Sie denken also, dass…“*
- *„Mit anderen Worten, Sie…“*
- *„Trifft es zu, dass Sie…“*
- *„Habe ich Sie richtig verstanden, dass…“*

1. Verhärtung

2. Debatte

3. Taten statt Worte

4. Koalitionen

5. Gesichtsverlust

6. Ultimatum

7. Begrenzte Vernichtungsschläge

8. Zerstörung gegn. System

9. Gemeinsam in den Abgrund

Lösung gemeinsam möglich

Lösung mit neutralem Vermittler

Vorbereitung	Einstieg	Klärung	Lösungen	Abschluss
Vier-Augen-Gespräche Rahmen gestalten	Anlass und Ziel Vorgehensweise abstimmen	unterschiedliche Sichtweisen einholen Diskussion	Wünsche und Lösungsideen (nicht vorschnell) – erst sammeln, dann bewerten Vereinbarungen treffen	klären, ob alles besprochen wurde Zusammenfassung der Vereinbarungen – Verbindlichkeiten schaffen positiver Abschluss – für das Gespräch bedanken

nach Schmidt, 2009

1. Verhärtung

2. Debatte

3. Taten statt Worte

4. Koalitionen

5. Gesichtsverlust

6. Ultimatum

7. Begrenzte Vernichtungsschläge

8. Zerstörung gegn. System

9. Gemeinsam in den Abgrund

Lösung gemeinsam möglich

Lösung mit neutralem Vermittler

Lösung durch Macht von außen

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

Download der Folien: https://www.inku-ba-tor.de/downloads/

6. Juni 2017: Arbeitsrecht mit Fokus Europa in Bautzen