

Konstruktiv mit Konflikten umgehen - Handout

Definition Konflikt

„Aufeinanderstoßen von gegensätzlichen und nicht zu vereinbarenden Motiven und Interessen oder gegenläufigen Verhaltenstendenzen mit einem Mindestmaß an Leidensdruck.“

Quelle: <https://www.psychyrembel.de/Konflikt/KOC1R>

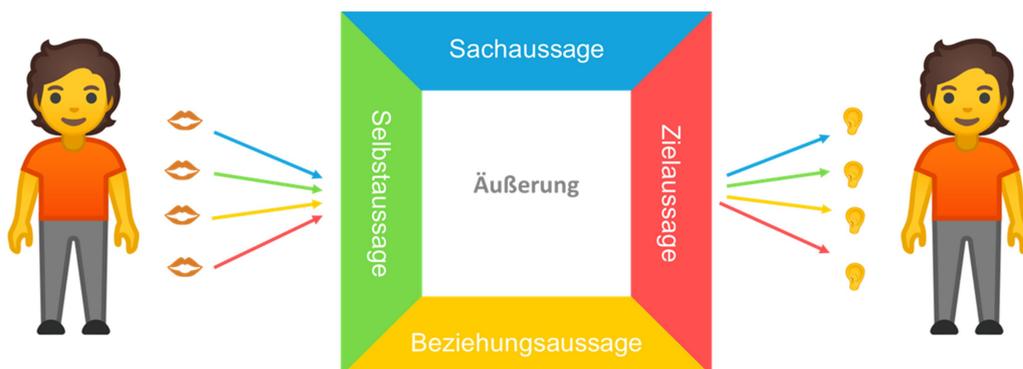
Worüber wird gestritten?

- Zielkonflikt: Spannungsverhältnis zwischen mehreren Zielen, die nicht gleichzeitig oder in gleichem Maße erreicht werden können, weil sie einander ausschließen.
- Wegkonflikt: Über das Ziel besteht Einigkeit. Gestritten wird über den Weg, wie es zu erreichen ist.
- Meinungsverschiedenheit: Spannungsverhältnis zwischen unterschiedlichen Bewertungen einer Sachlage.
- Missverständnis: Spannungsverhältnis zwischen dem, was eine Person meint und dem, was die andere versteht.

1

Kommunikationsquadrat nach Schultz von Thun

Kommunikation ist ein Prozess, der aus inneren Einstellungen, Werte, Annahmen (Innerungen) und Äußerungen (Worte, Mimik, Gestik) entsteht.

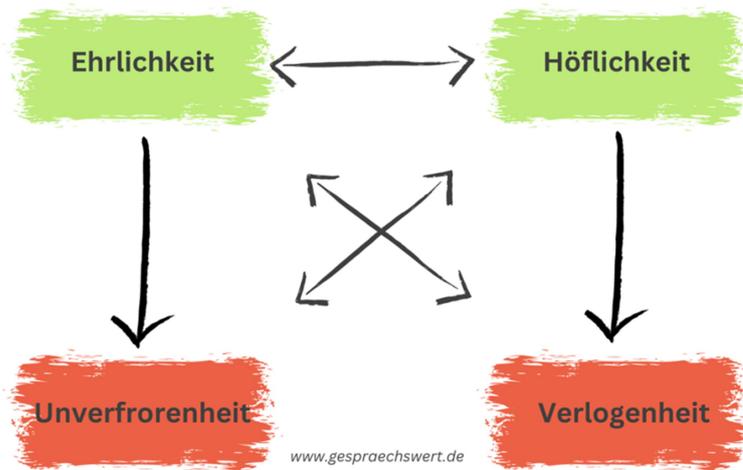


Kommunikationstypen

- Bauhaus: Botschaft kommt klar, direkt, fällt bisweilen mit der Tür ins Haus, vergisst Höflichkeitsfloskeln.
- Rokoko: ist höflich und bedacht, keinen Unmut zu erzeugen, Botschaft mitunter in Höflichkeitsaussagen versteckt.

Wertequadrat nach Schulz von Thun

Jeder Wert hat einen Gegenwert, mit dem er in einem Spannungsverhältnis steht. Positiv entfalten sich Werte nur mit ihrem Gegenüber-Wert.

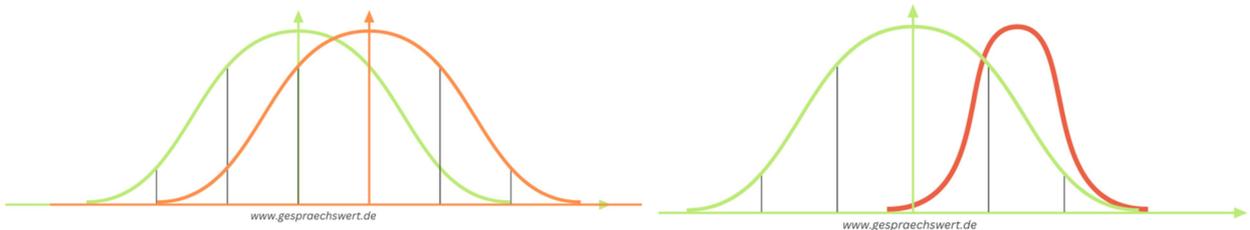


Andere Wertepaare, die einander benötigen:

- Sparsamkeit - Großzügigkeit
- Sicherheit - Freiheit
- Leistungsgerechtigkeit – Verteilungsgerechtigkeit

Tatsächliche Varianz und kognitive Verzerrung.

Wir nehmen die WIR-Gruppe differenzierter wahr und tendieren dazu „die Anderen“ zu pauschalisieren.



Zutaten für eine Konflikt-Eskalation

1. Man nehme zwei Gruppen, unterschieden in „Wir“ und „die Anderen“,
2. bewerte „Wir“ ist besser als „die Anderen“
3. und verbreite die Überzeugung, dass „die Anderen“ gefährlich sind und dem „Wir“ etwas Wichtiges wegnehmen.

Konflikte lösen sich nicht von selbst

- Menschen können keine Gedanken lesen.
- Es ist normal, dass wir Dinge unterschiedlich bewerten. Streiten ist wichtiger Teil von Demokratie.
- Werden Konflikte unter den Teppich gekehrt, wuchern sie dort weiter, bis sie irgendwann hervorquellen.
- Verschweigen und vermeiden wir Unstimmigkeiten, kann das zur Entfremdung führen.

Drei Zutaten für einen konstruktiven Umgang mit Konflikten

1. Wohlwollen (die andere Person will etwas Gutes)
2. Ambiguitätstoleranz (die Welt ist widersprüchlich)
3. Pogofähigkeit (achtsam bleiben und nicht alles als gegen sich gerichtet betrachten)

Das WIR-Prinzip schenkt Zeit und Raum

Reiz-Reaktions-Schema in mehrere Schritte teilen und damit Zeit gewinnen:

1. W – Wahrnehmen
2. I – Innehalten und Impulse in die Warteschleife schieben
3. R – Reize und Reaktionswünsche hinterfragen

3

Tipps, um Konflikte konstruktiv zu bearbeiten

1. Klarheit schaffen: Worüber streiten wir? Über das Ziel oder den Weg dorthin? Oder um nichts von beidem?
2. Aktives Zuhören: Habe ich das verstanden, was du meinst?
3. Keine Elefanten im Raum stehen lassen: Probleme, Interessen, Motive ansprechen.
4. Gemeinsamkeiten betonen: gemeinsame Werte, Gleichberechtigung, Augenhöhe, Respekt
5. Die eigene Macht wahrnehmen und Verantwortung dafür übernehmen.
6. Zuweisungen vermeiden. Sie können leicht verletzen, weil sie andere in Schubladen packen, die vielleicht nicht passen.
7. Fehler als Helfer sehen, um aus ihnen zu lernen.

Weiterführende Infos

- Aladin El-Mafaalani: Das Integrations-Paradox. Warum gelungene Integration zu mehr Konflikten führt, Kiepenheuer & Witscht, 2018
- Dagmar Kumbier, Friedemann Schulz von Thun (Hg.): Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele, rororo, 2014
- Friedemann Schulz von Thun: Die Modelle, <https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle>
- Friedlich Glasl: Stufenmodell der Konflikt-Eskalation, <https://studyflix.de/jobs/karriere-tipps/eskalationsstufen-6225>



Auf den Spuren von Sex, Gender und Geschlechterstereotypen. Was wir wissen und was wir nicht wissen. ISBN 978-3-89656-325-5

Abonnieren Sie meinen Newsletter und lassen Sie sich neue Blogbeiträge in den Posteingang liefern. <https://www.gespraechswert.de/newsletter/>

Vernetzen Sie sich mit mir auf LinkedIn <https://www.linkedin.com/in/sigi-lieb/> oder folgen Sie mir auf Twitter <https://twitter.com/gespraechswert>