



Veranstaltungsreihe:
Stark fürs Ehrenamt



Landesserviceestelle
für bürgerschaftliches Engagement
Nordrhein-Westfalen

WWW.ENGAGIERT-IN-NRW.DE/LANDESSERVICESTELLE

Konflikte entschärfen im Engagement

Kostenfreies Webinar

Montag, 04.12.2024

17:00 bis 18:30 Uhr

Online via Zoom

Ruben Heinicke



Landesservicestelle
für bürgerschaftliches Engagement
Nordrhein-Westfalen

WWW.ENGAGIERT-IN-NRW.DE/LANDESSERVICESTELLE

Stark fürs Ehrenamt

Kostenfreie Online-Weiterbildungen für Engagierte

Wir stärken das Ehrenamt in Nordrhein- Westfalen!

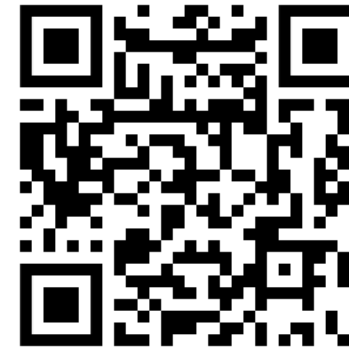


Landesserviceestelle
für bürgerschaftliches Engagement
Nordrhein-Westfalen

**Landesserviceestelle
für bürgerschaftliches Engagement**
WISSENSTRÄGERIN. LOTSIN. VERMITTLERIN.
Ein Angebot für Engagierte.

Landesservicestelle für bürgerschaftliches Engagement Nordrhein-Westfalen

- Zentrale Anlaufstelle des Landes für Engagierte und zivilgesellschaftliche Organisationen
- Angebote:
 - Engagement-Portal www.engagiert-in-nrw.de
 - Boxenstopp fürs Ehrenamt: Wissen, Tipps und Austausch für Engagierte www.veranstaltungen-landesservicestelle-nrw.de
 - Servicehotline und E-Mail-Beratung
 - Engagement-Newsletter www.engagiert-in-nrw.de/newsletter



Landes-
servicestelle

Engagement-
Newsletter



Agenda

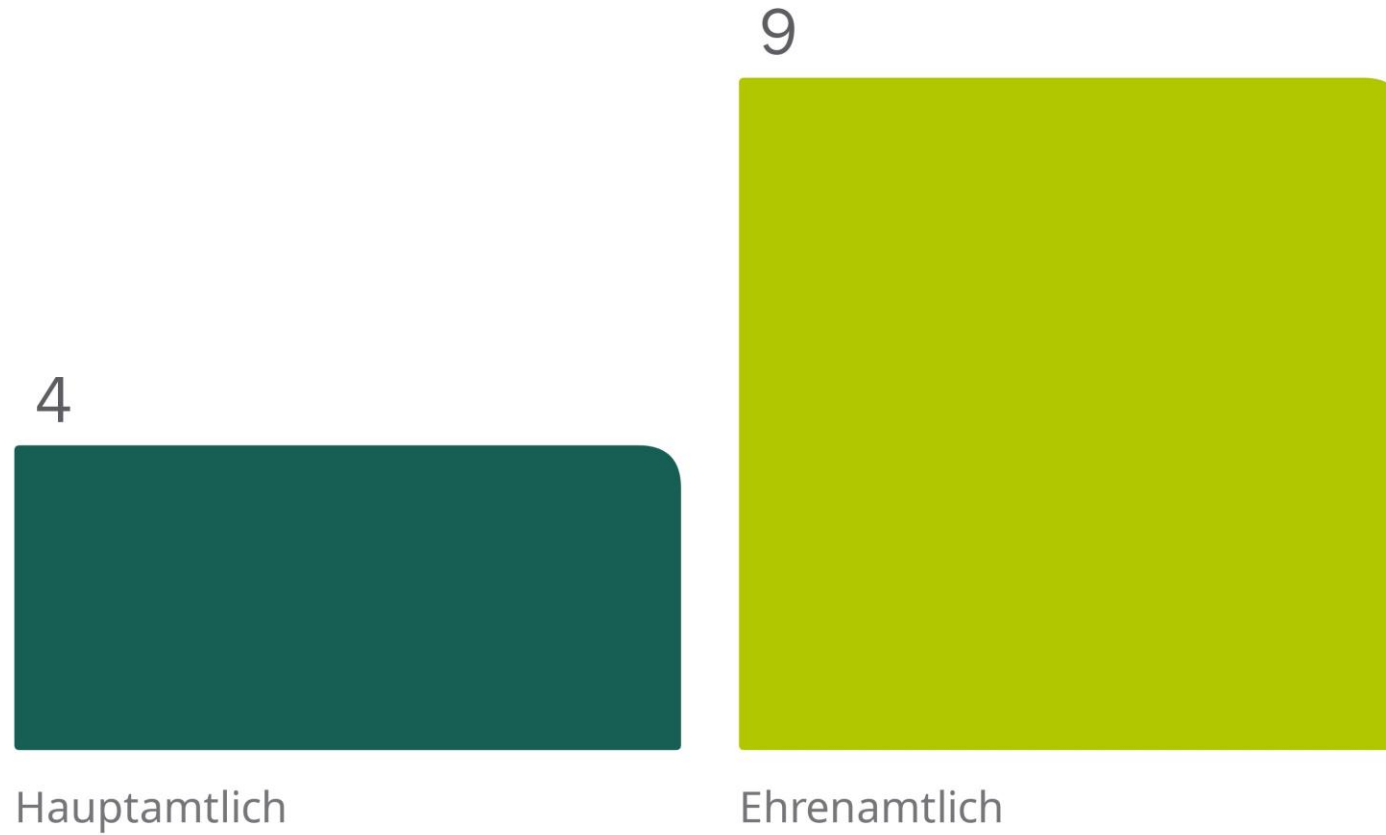
- Begrüßung
- **Impulsvortrag I**
 - Was ist ein Konflikt, eigene Konflikte entschärfen, die WWBW-Methode
 - **Breakoutsession I**
 - WWBW-Methode anwenden
- **Impulsvortrag II**
 - Andere Konflikte entschärfen, Konflikt- und Feedbackgespräche
 - **Breakoutsession II**
 - Andere Konflikte entschärfen
- **Austausch im Plenum**
- Feedback und Abschied

Zwei Fragen zum Start

- „Bist du hauptamtlich oder ehrenamtlich engagiert?“
- „Mit welchen Konflikten bist du in deinem Engagement-Alltag bereits konfrontiert worden?“



Bist du hauptamtlich oder ehrenamtlich engagiert?



Mit welchen Konflikten bist du in deinem Engagement-Alltag bereits konfrontiert worden?

25 Antworten



Referent



Ruben Heinicke

Referent für Freiwilligenmanagement und
Organisationsentwicklung

DRK-Landesverband Westfalen-Lippe e.V.



Konflikte entschärfen im Engagement

Veranstaltungsreihe: „Stark fürs Ehrenamt“
04. November 2024

Referent: Ruben Heinicke



Ruben Heinicke

Referent für
Freiwilligenmanagement und
Organisationsentwicklung in
den DRK-Gliederungen

Tel.: 0251 9739-204

[Ruben.Heinicke\(at\)DRK-
Westfalen\(dot\)de](mailto:Ruben.Heinicke(at)DRK-Westfalen(dot)de)

[Homepage DRK-Landesverband](#)



RUBEN HEINICKE



SUPERVISION & COACHING

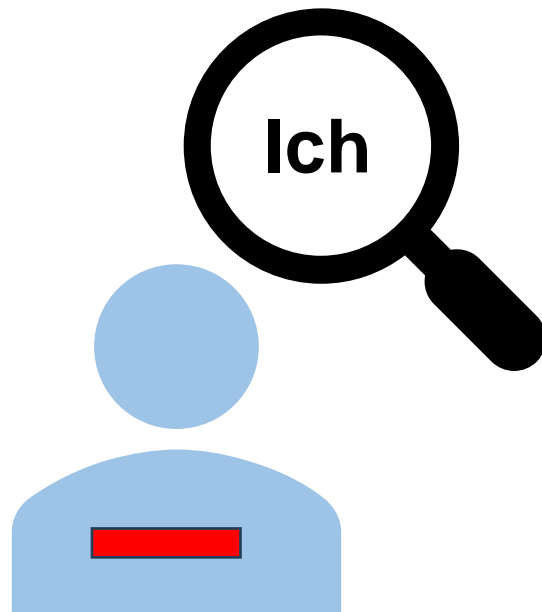
- Team- & Persönlichkeitsentwicklung
- Einzel- & Fallsupervision
- Gruppen- & Teamsupervision
- Beratung & Coaching

Ruben Heinicke  +4915208703410
 info@rh-supervision.de

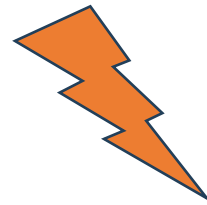
[Homepage Supervision](#)

Was ist ein Konflikt?

Grundlegend: Interaktion zwischen 2 (oder mehr) Personen



- Worum geht es?
Unvereinbarkeit im Denken, Fühlen, Vorstellen, Wahrnehmen und Wollen

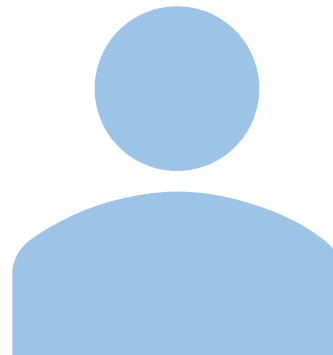


- Das Ergebnis:
Beeinträchtigung und unangenehme Gefühle

Konflikte verstehen - Ich

Persönliche Eskalation und Deeskalation

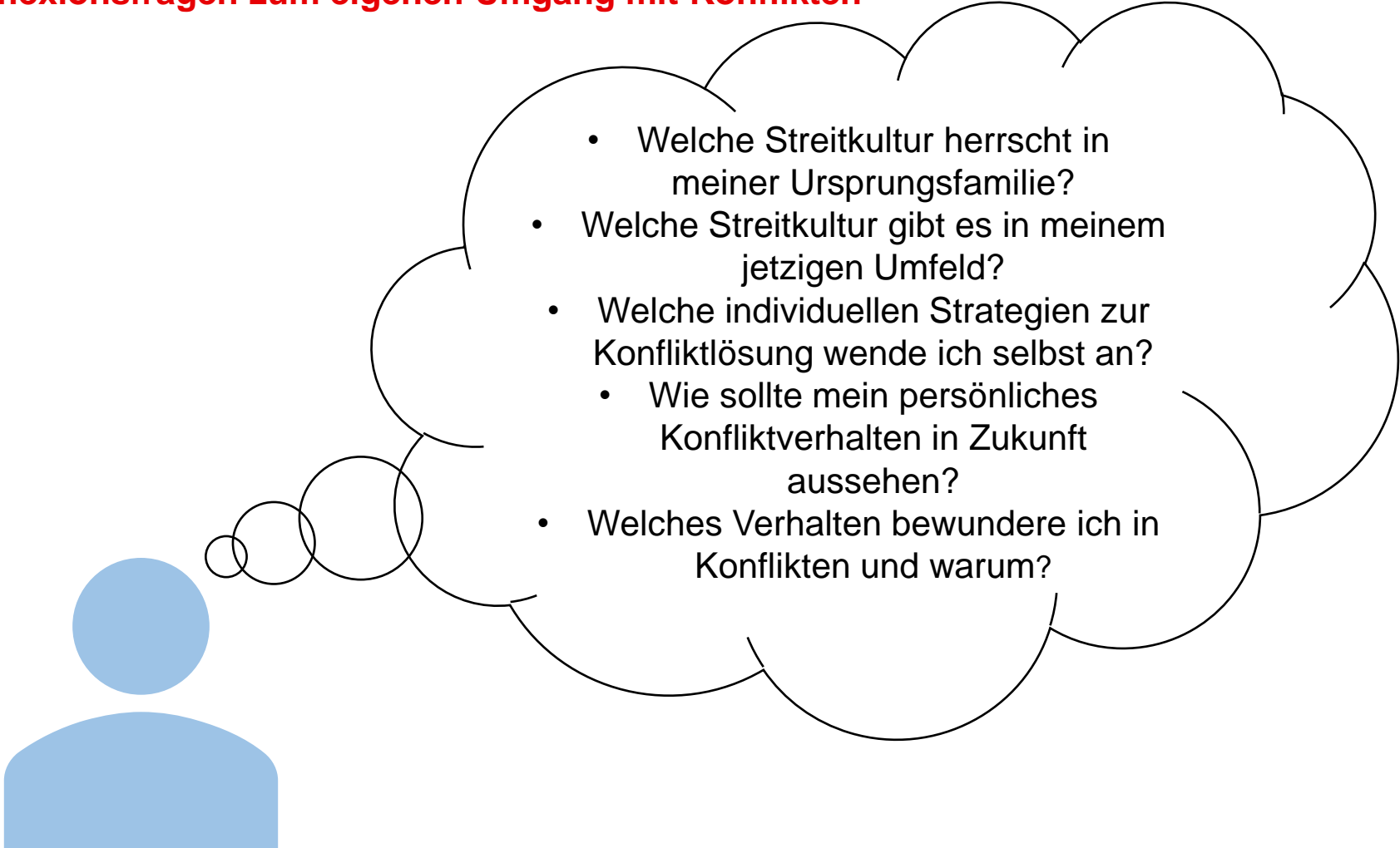
Eskalation
-
Das bringt mich
zum ausflippen



Deeskalation
-
Das hilft mir ruhig
mit der Situation
umzugehen

Konflikte verstehen - Ich

Reflexionsfragen zum eigenen Umgang mit Konflikten

- 
- Welche Streitkultur herrscht in meiner Ursprungsfamilie?
 - Welche Streitkultur gibt es in meinem jetzigen Umfeld?
 - Welche individuellen Strategien zur Konfliktlösung wende ich selbst an?
 - Wie sollte mein persönliches Konfliktverhalten in Zukunft aussehen?
 - Welches Verhalten bewundere ich in Konflikten und warum?

Konflikte verstehen - Ich und mein Gegenüber

Hinter den Kulissen: Bedürfnisse vs. Strategien

Wir alle haben die gleichen Grundbedürfnisse



Konflikte verstehen - Ich und mein Gegenüber

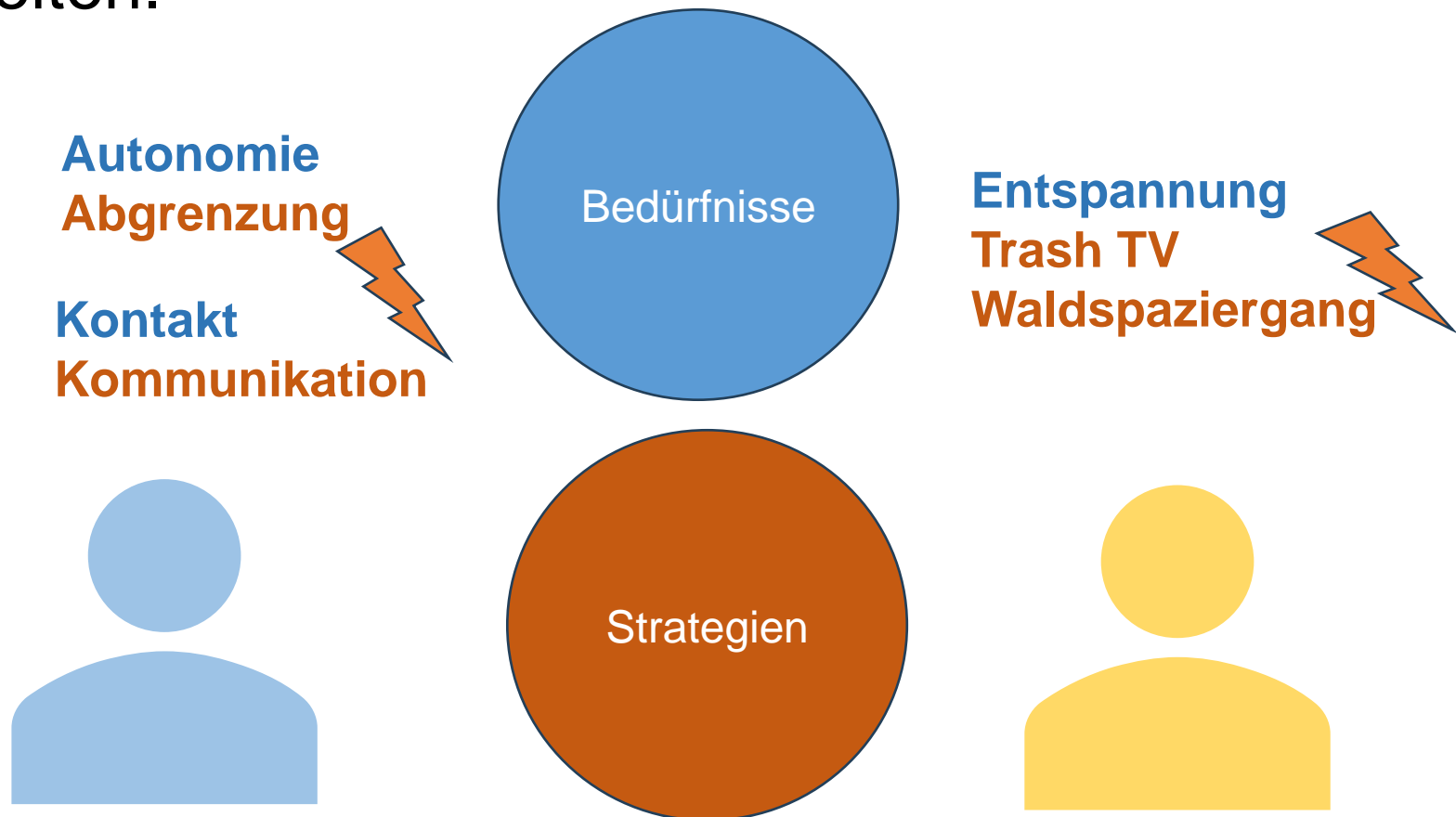
Hinter den Kulissen: Bedürfnisse vs. Strategien

Wir alle haben unterschiedliche, sehr individuelle Strategien, um diese Grundbedürfnisse zu erfüllen

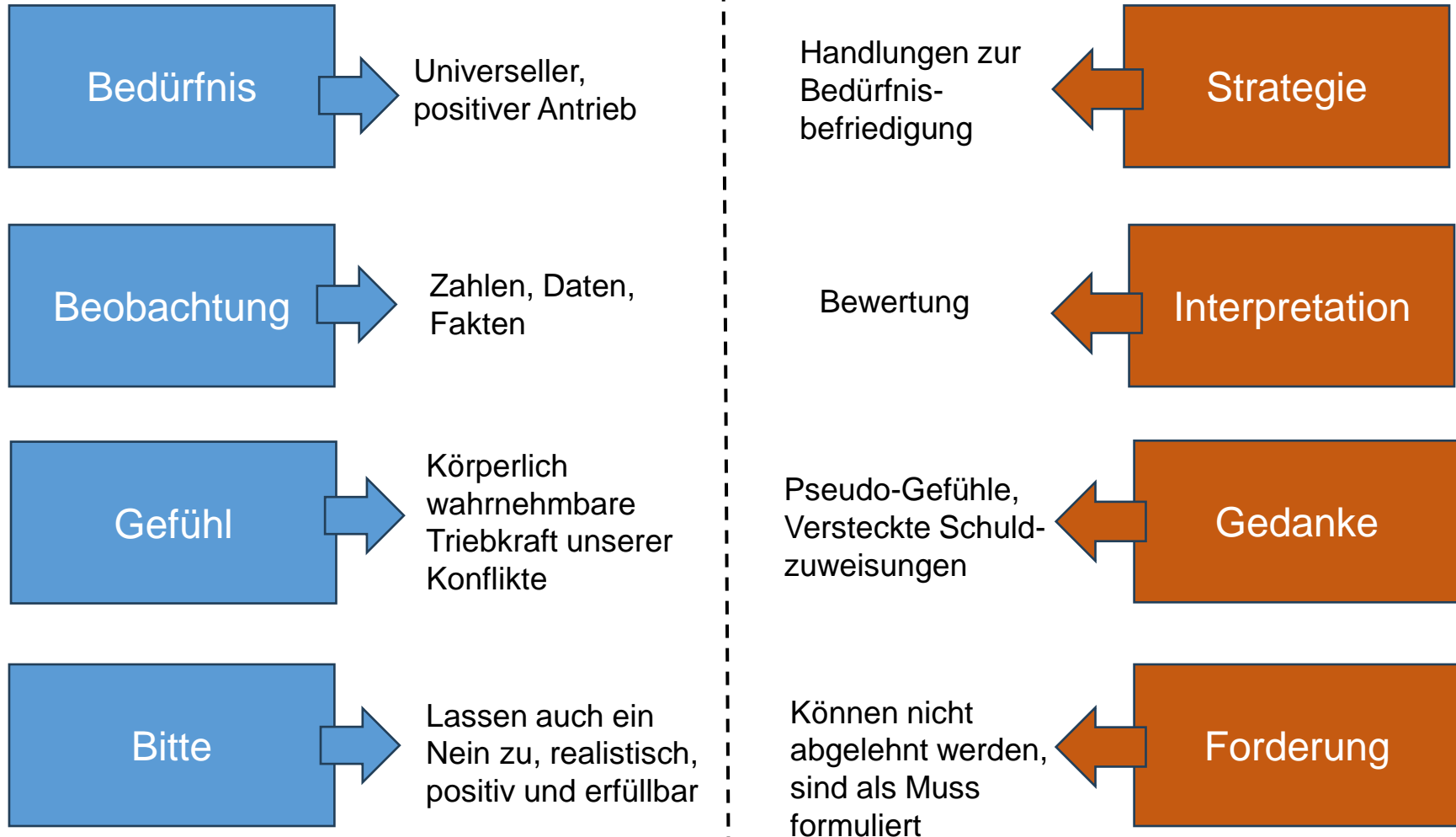


Konflikte verstehen – Wann entstehen Konflikte?

Konflikte entstehen, wenn wir wegen Strategien streiten.



Eigene Konflikte Entschärfen – „Hinter den Kulissen“ Verstehen und Einordnen



Eigene Konflikte Entschärfen – „Auf der Bühne“ Konstruktiv Kommunizieren

Die WWBW-Methode

W

- Eigene **Wahrnehmung** schildern
- *Wenn ich sehe / höre / erlebe ...*

W

- **Wirkung** benennen
- *Fühle ich mich ... / Bin ich ...*

B

- **Bedürfnisse** schildern
- *Weil ich ... brauche. / Weil mir ... wichtig ist.*

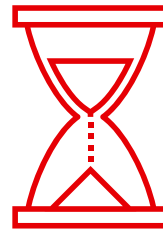
W

- **Wünsche** formulieren
- *Wärst du bereit ... ?*

Aufgabe Kleingruppen

Wenden Sie die WWBW-Methode auf die Beispielaussage im Aufgabenblatt an.

Eigene Beispiele aus der Praxis können gerne und priorisiert bearbeitet werden.



15 Min

Andere Konflikte entschärfen

Konflikte im Umfeld – wann kann ich unterstützen?



Konflikt wird erkannt



Vermittlung finden alle Beteiligten sinnvoll



Eine Vermittlung durch mich ist für alle in Ordnung



Alle Beteiligten können einbezogen werden



Alle nehmen freiwillig teil

Andere Konflikte entschärfen

Konflikte im Umfeld – wann kann ich unterstützen?



Beteiligte möchten einen Konsens erreichen



Eigenverantwortliches Handeln ist möglich und erwünscht (Selbstvertretung)



Es gibt ggf. einen (neutralen) Raum, in dem in Ruhe miteinander gesprochen werden kann

Konflikte im Umfeld

4 Phasen der Mediation

1. Einleiten

- Einen sicheren Raum schaffen
- Vertrauen aufbauen

2. Konflikt-darstellung

- Überblick verschaffen
- Klärungs-punkte sammeln

3. Konflikt-erhellung

- Klärungs-punkte nacheinander abarbeiten
- Sachverhalte klären
- Perspektiv-wechsel erreichen
- Gegenseitiges Verständnis fördern

4. Lösung + Vereinbarung

- Konsens-lösung
- Interessen aller Beteiligten werden berücksichtigt

Konflikt- und Feedbackgespräche konstruktiv gestalten



Alle Beteiligten werden einbezogen - mit-, statt übereinander reden!



Eigenverantwortliches Handeln ist möglich (Selbstvertretung)



Es gibt einen (neutralen) Raum, in dem in Ruhe miteinander gesprochen werden kann
Gespräch vorbereiten



Zeit nehmen
WWBW-Methode einsetzen, um wichtige Punkte anzubringen



Ehrliches Interesse: Zuhören, Verstandenes wiederholen, Nachfragen

Konstruktiv Kommunizieren

Techniken aus der Mediation

Aktives Zuhören



Blickkontakt, entspannte und zugewandte Haltung, Aufmerksamkeit signalisieren

- Gehörtes kurz zusammenfassen
- Keine Beurteilung abgeben und auch auf wertende Worte verzichten
- Ziel: Ermutigung, sich zu öffnen

Konstruktiv Kommunizieren

Techniken aus der Mediation

**Paraphrasieren, wertfrei umformulieren,
Reframing Sachliche Botschaften von emotionalen,
konfliktbelasteten Botschaften trennen**



Nur die wesentlichen Aussagen wiedergeben. Z. B. “Sie sagen, dass ...”

“Es geht dir um ...”

“... ist dir da besonders wichtig.”

Gefühle ansprechen, die sich (non)verbal äußern

Neutrale Formulierungen finden

Hinter Aussagen steckende Interessen/Bedürfnisse/Ängste
offen legen und für Gegenüber annehmbar machen

Beziehung zwischen Haupt- und Ehrenamt

Besonderheiten mit Konfliktpotential

„Hauptamtliche sind die Söldner des Ehrenamts!“

„Die sind Ehrenamt –
die machen, was sie wollen!“

„Die sollen auch mal was tun für ihr Geld!“

„Die haben mir gar nichts zu sagen -
Die sollen froh sein, dass ich mich engagiere!“

„Die haben ja immer tolle Ideen im Ehrenamt, aber wie soll ich das alles umsetzen?“

„Lass uns gerne drüber sprechen, ich könnte so ab 18 Uhr“

„Zu erreichen bin ich zwischen 8 Uhr und 16 Uhr –
danach habe ich Feierabend!“

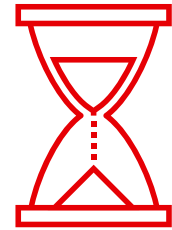
Kleingruppen: Erfahrungsaustausch

Wie haben Sie in der Vergangenheit Feedback- und Konfliktgespräche geführt / erlebt?

Was waren Erfolgsfaktoren?

Wo gab es Schwierigkeiten?

Gibt es Konkrete Fragen oder spannende Erkenntnisse für das anschließende Plenum?



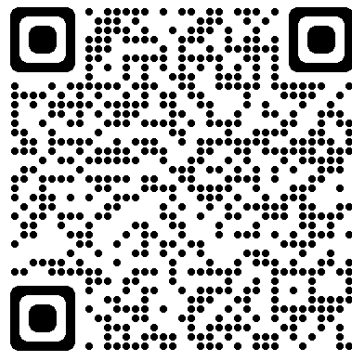
15 Min

Soziale Medien

Ihr findet uns auch in den sozialen Medien:

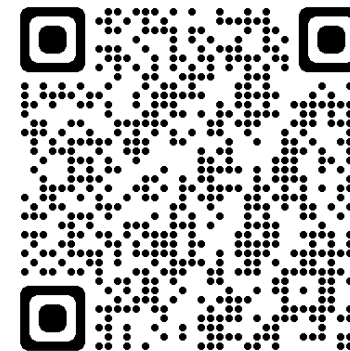
Facebook:

<https://www.facebook.com/engagiertinnrw>



Instagram:

https://www.instagram.com/engagiert_in_nrw/



Eine Frage zum Schluss

- „Was nimmst du aus der Veranstaltung mit?“



Was nimmst du aus der Veranstaltung mit?

12 Antworten

neue anregungen
gedanken sind geordneter
hilfe holen ist ok
verständnis
reflexion
guten austausch
hoffnungsvoll
planvolleres vorgehen
bestätigung
entspannter
beruhigend

Impressionen aus der Veranstaltung

DRK-Landesverband
Westfalen-Lippe e.V.



Aufgabe Kleingruppen

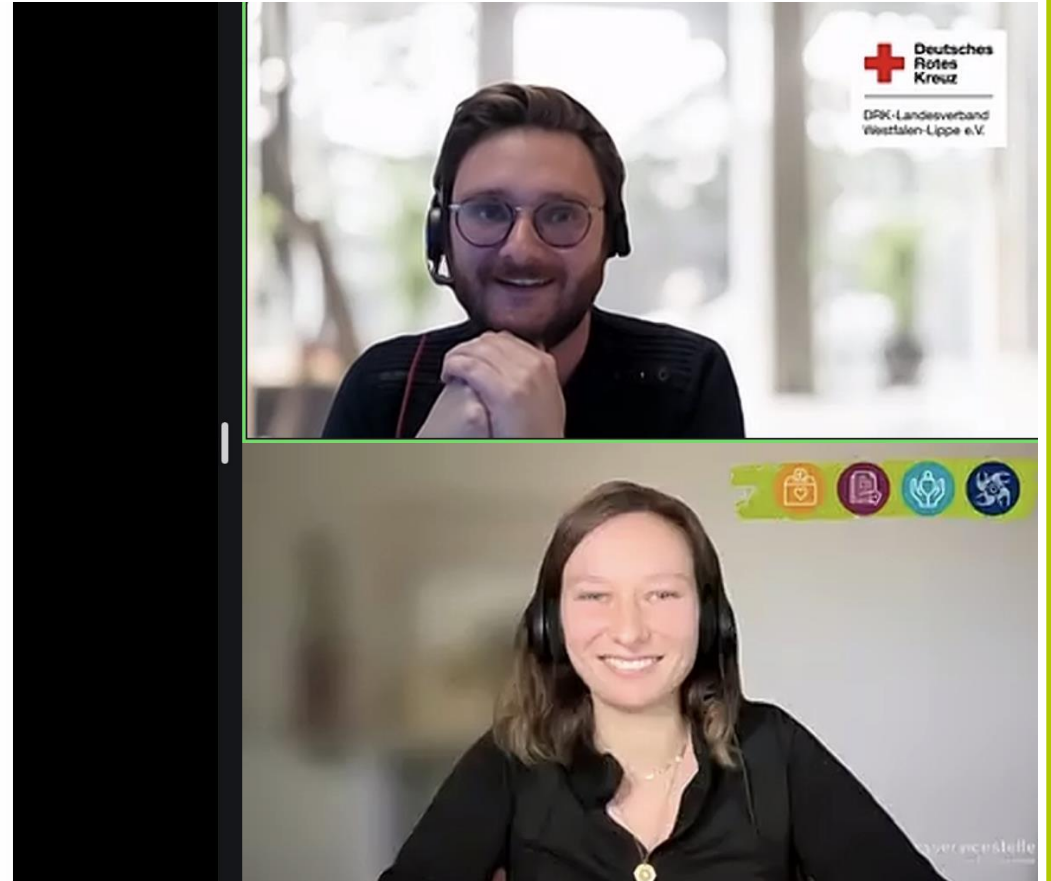
Wenden Sie die WWBW-Methode auf die
Beispielaussage im Aufgabenblatt an.

Eigene Beispiele aus der Praxis können
gerne und priorisiert bearbeitet werden.



13 Min

Ehrenamt im DRK – Abgrenzung zu Haupt- und Nebenamt
Seite 14



Landesservicestelle
für bürgerschaftliches Engagement
Nordrhein-Westfalen



Konflikte entschärfen



Weiterführende Informationen

- DRK-Landesverband Westfalen-Lippe e.V.: <https://www.drk-westfalen.de/>

Nächste Veranstaltungen



Mit Erasmus+ Sport ins Ausland

Dienstag, 12.11.2024, 17:00-18:15 Uhr



Veränderungsmanagement erfolgreich planen und umsetzen

Donnerstag, 14.11.2024, 17:00–18:30 Uhr



UPJ: Pro-Bono-Rechtsberatung für gemeinnützige Organisationen

Montag, 18.11.2024, 17:00–18:30 Uhr



Dokumente und Websites barrierefrei gestalten

Mittwoch, 06.11.2024, 17:00–18:30 Uhr



Chatgruppen als sichere Diskussionsräume gestalten

Donnerstag, 21.11.2024, 17:00–19:00 Uhr



Praxis-Workshop Konfliktmoderation in Chatgruppen

Donnerstag, 05.12.2024, 17:00–18:30 Uhr



Entdecke und nutze deine Superkräfte

Montag, 09.12.2024, 17:00–18:30 Uhr



Minderjährige im Ehrenamt: Was ist zu beachten?

Mittwoch, 15.01.2025, 12:15–12:50 Uhr

