

Herzlich Willkommen!



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION



Bei der Weiterbildungsveranstaltung der
Vereinigung Aargauischer
Berufsbeiständinnen und –beistände zum
Thema

Konflikte im Team

Dr. Annika Schreiber (*Juristin, zertifizierte
Mediatorin, Dozentin, Trainerin, Coach*)

Inhalt



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

I. Die Entstehung von Konflikten

1. Konfliktdefinition & Konfliktdynamik
2. Wahrnehmung und Wirklichkeit
3. Die eigene Haltung im Konflikt

II. Der Umgang mit Konflikten im Team

1. Ziele der konstruktiven Konfliktklärung
2. Kommunikative Strategien im Konflikt
3. Die vier Seiten einer Nachricht
4. Typisches Konfliktverhalten



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

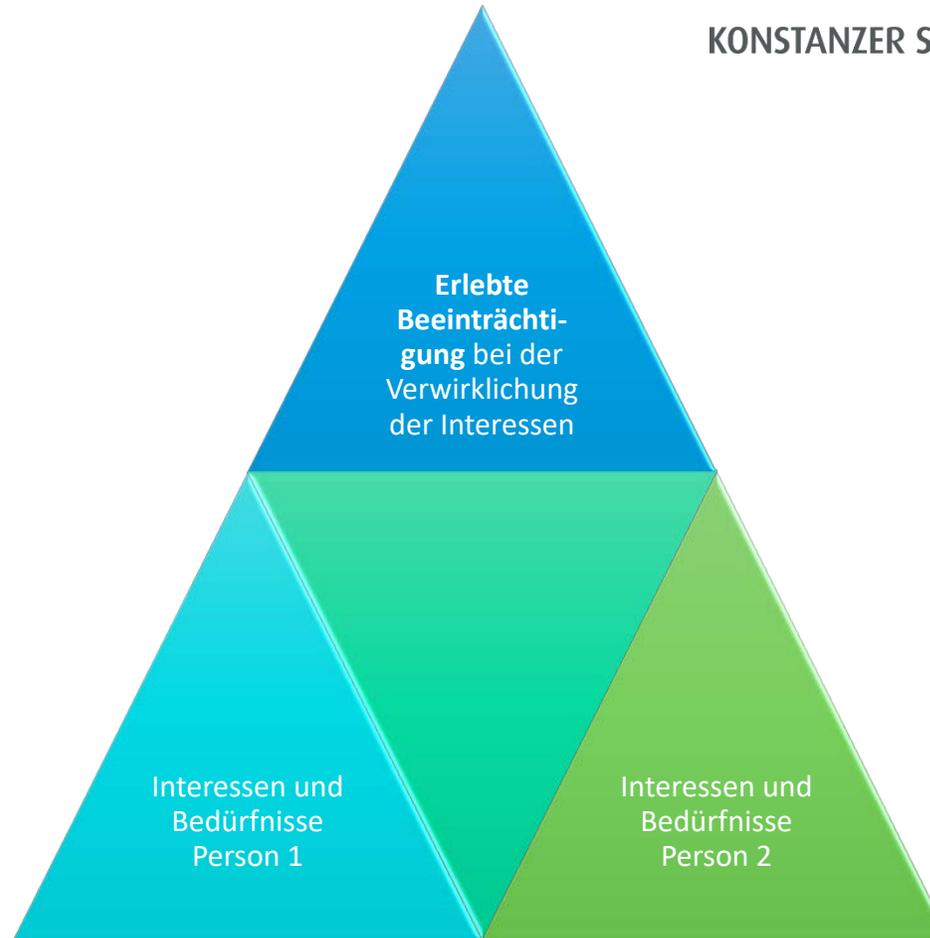
I. Entstehung von Konflikten

1. Konfliktdefinition

(Konfliktverständnis nach Friedrich Glasl)



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION



Der Kampf um Positionen



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION



Kampfstrategien



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

- Dem anderen nicht zuhören – eigene Argumente in Endlosschleife wiederholen
- Reaktive Abwertung
- Die Nachricht an den Sender knüpfen



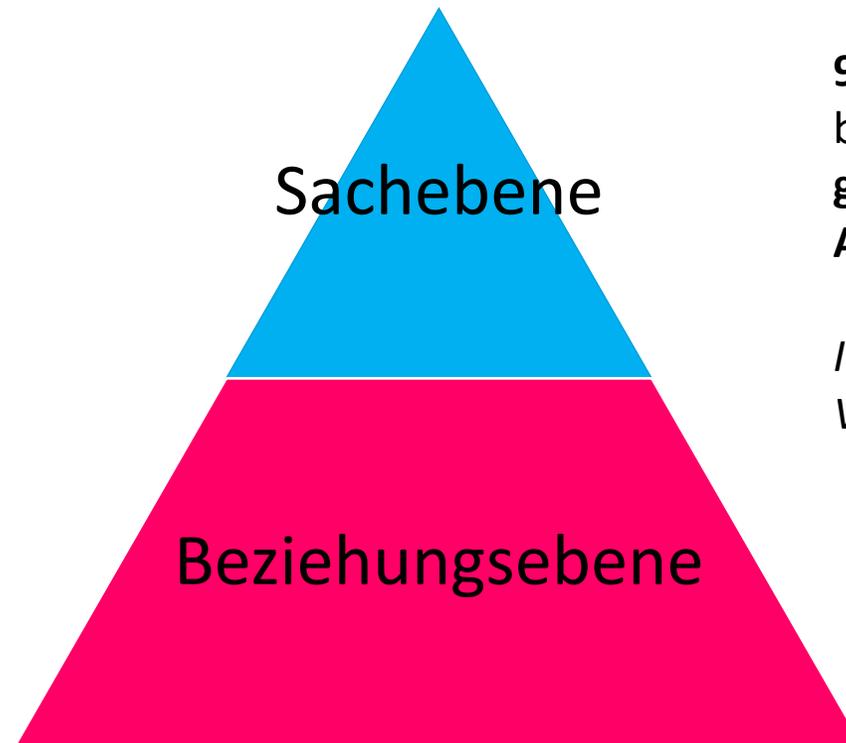
- 1) Sender ok, Nachricht auch ok
- 2) Sender nicht ok, Nachricht ok
- 3) Nachricht nicht ok, Sender ok
- 4) Nachricht ok, Sender auch ok

Hayakawa

Die Vermischung der Ebenen im Konflikt



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION



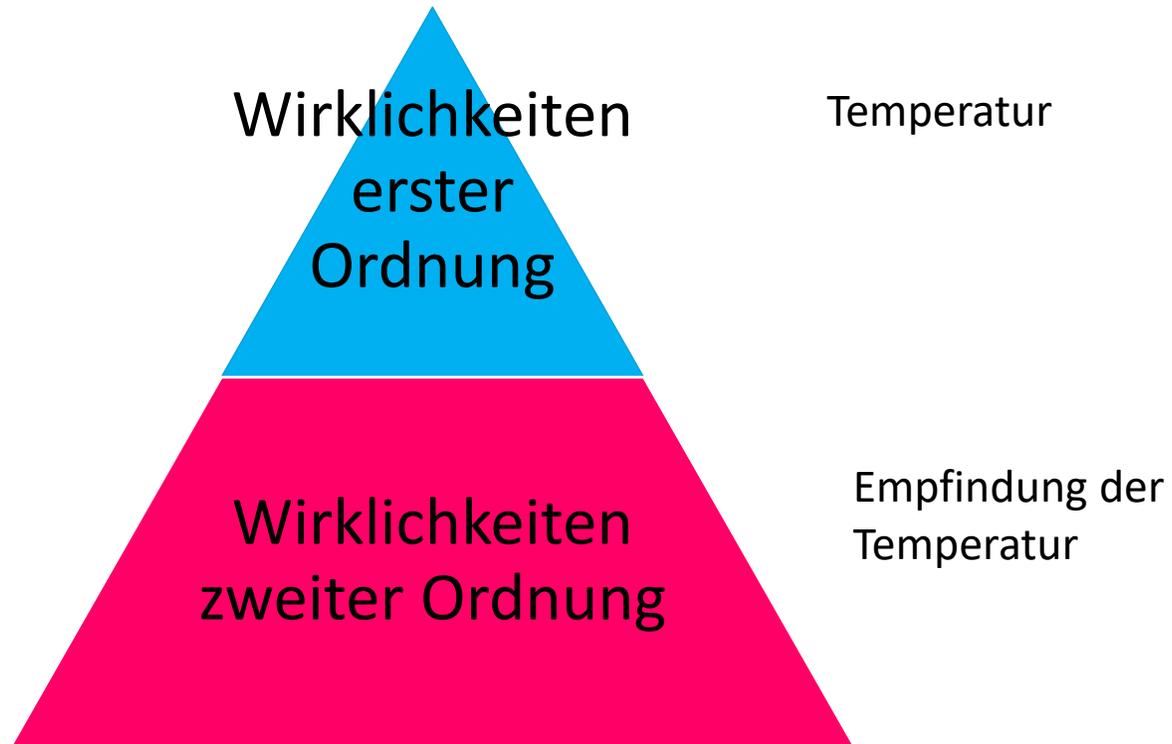
90% aller Konflikte
basieren auf einer
gestörten
Anerkennungs-Balance

*Insa Sparrer & Matthias
Varga von Kibéd*

Fakten und Konstruktion



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION



Meinungen
Geschmack,
Werte
Erwartungen
Wünsche



Paul Watzlawick

Filmausschnitt



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION



Gott des Gemetzels

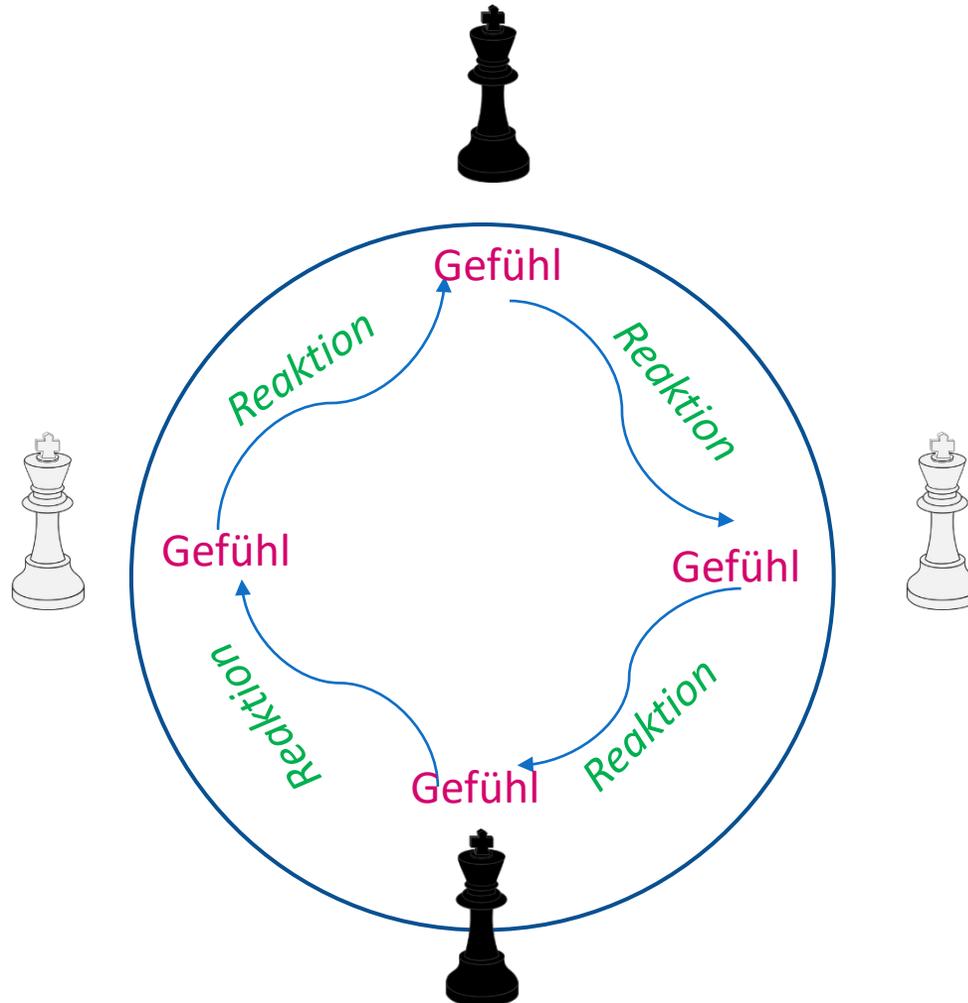
PUREonline: <https://www.youtube.com/watch?v=K0XGhx1B7Xw>

Das Teufelskreismodell

Friedemann Schulz von Thun



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

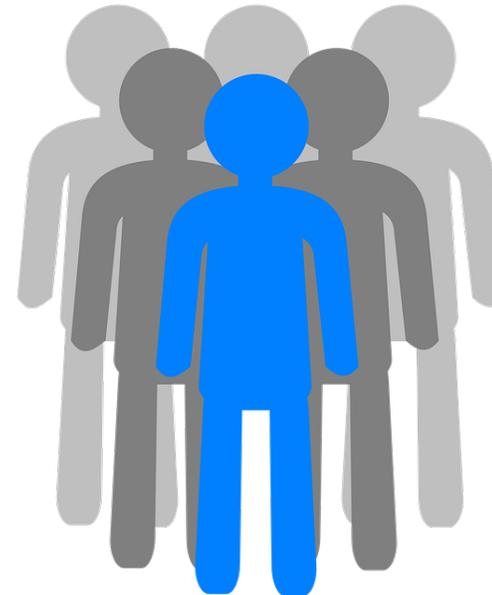


Verstärkende Faktoren der Konfliktodynamik



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

- Soziale Ansteckung
- Selektive Wahrnehmung



Film

<https://www.youtube.com/watch?v=FzJXTdDfpuQ>

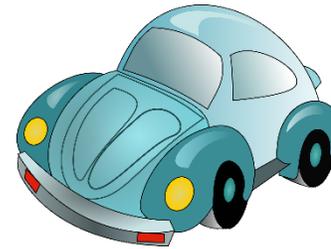
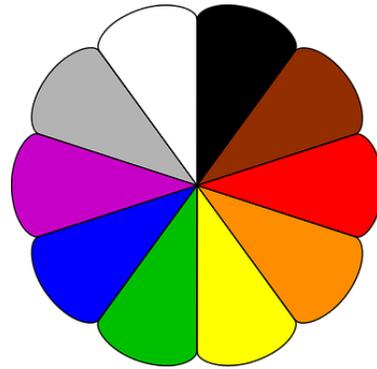


2. Wahrnehmung und Wirklichkeit

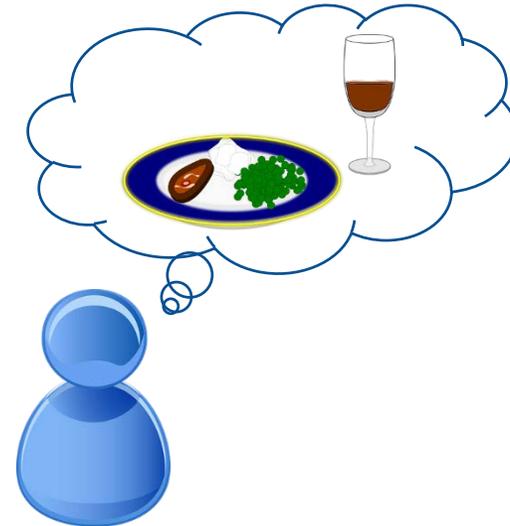
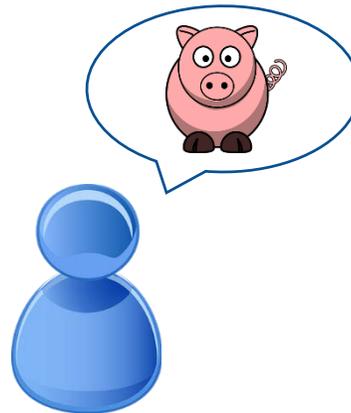


KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

Selektion



Inferenz



Filter der Wahrnehmung



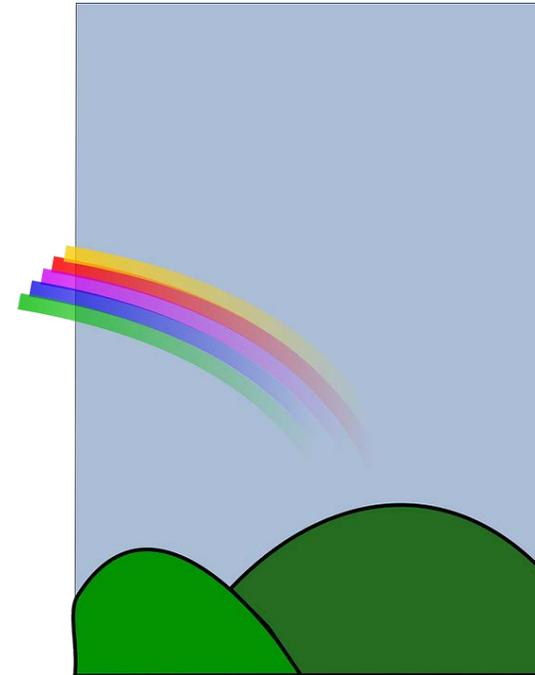
KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION



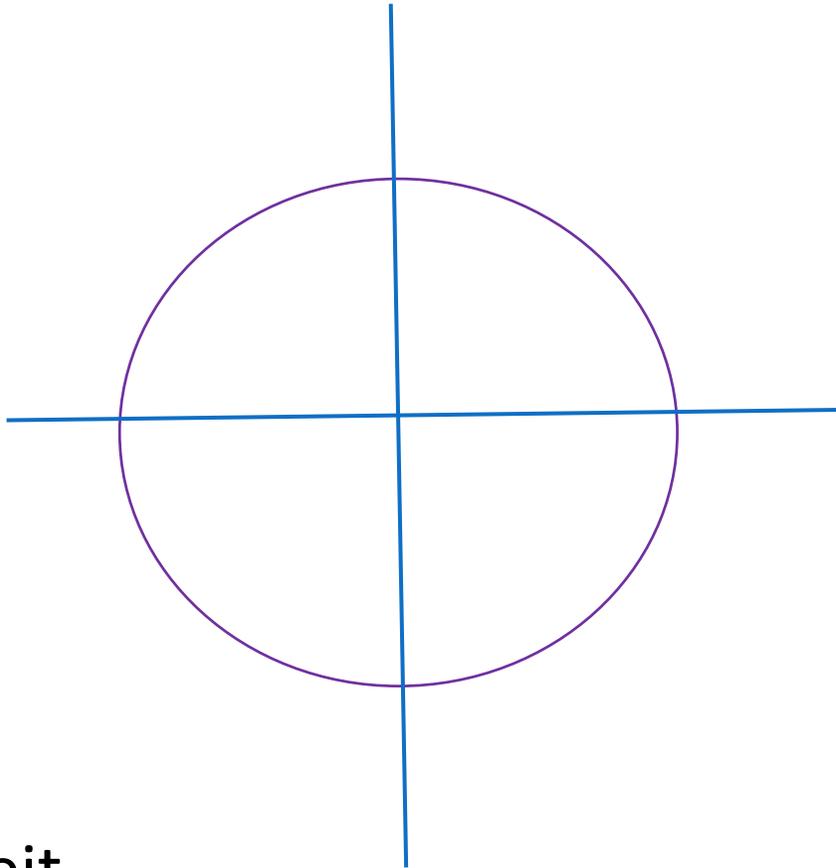
Erfahrungen

Sprache

weitere



Aufgabe



30 Sek. Zeit



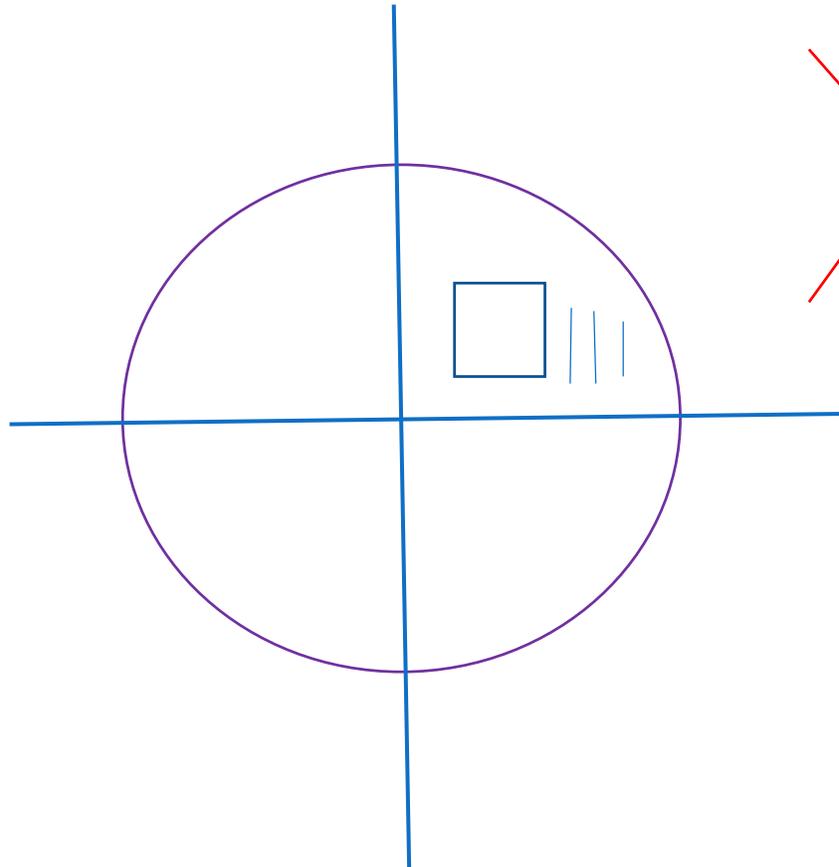
KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

Lösung 1,2

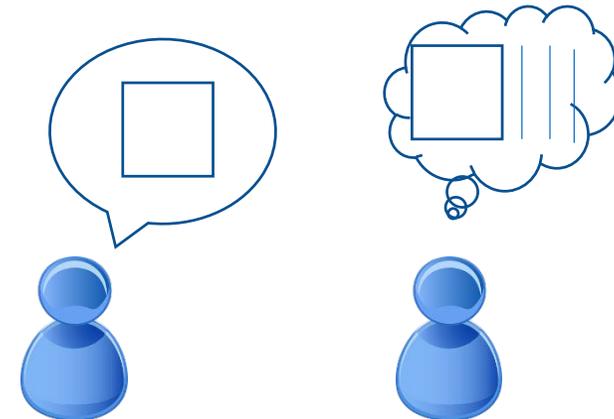


KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

„mit“



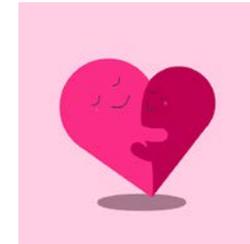
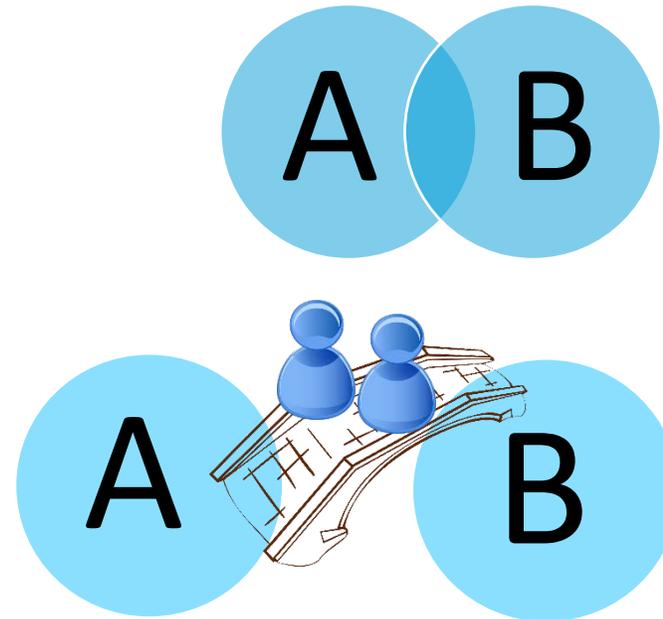
~~„nur“~~



Inselmodell (Vera F. Birkenbihl)



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION





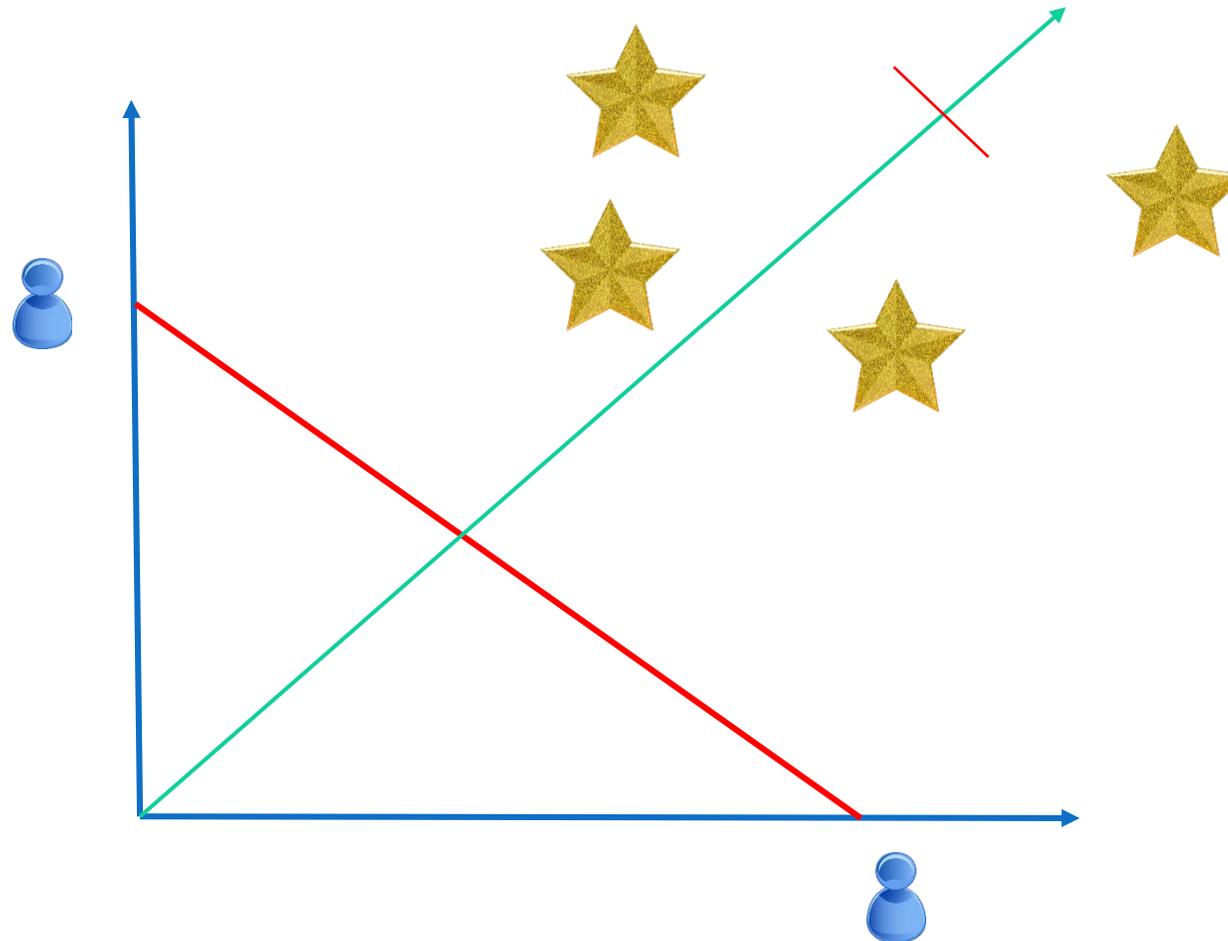
KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

II. Umgang mit Konflikten

2. Ziele in der konstruktiven Konfliktklärung



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION



Eisbergmodell (Schulz von Thun)



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION



Positionen

Interessen &
Bedürfnisse

3. Kommunikative Strategien



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

Was ist Ihre spontane Reaktion?

Ich-Botschaft/ Du-Botschaft



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION



Ich-Botschaft: „Ich fühle mich...“; „aus meiner Sicht...“

Reaktion: Verständnis, Wohlwollen, die Bereitschaft sich über Lösungen zu unterhalten.



Du Botschaft: „Du bist...“; „Du hast...“; „Immer machst du das so...“

Reaktion: Gegenangriff, Verteidigung, Flucht

Konflikte ansprechen



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

Ich-Botschaft

Sichtweise schildern: Was ist passiert, wie habe ich die Situation wahrgenommen?

Auswirkungen schildern: Was bedeutet das für mich?

Gefühle benennen: Wie fühle ich mich dabei?

Zuhören und
Paraphrasieren

Erfragen, wie es die/der andere sieht

Suche nach
interessengerechten
Lösungen

Schlussfolgerungen ziehen

Zuhören



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

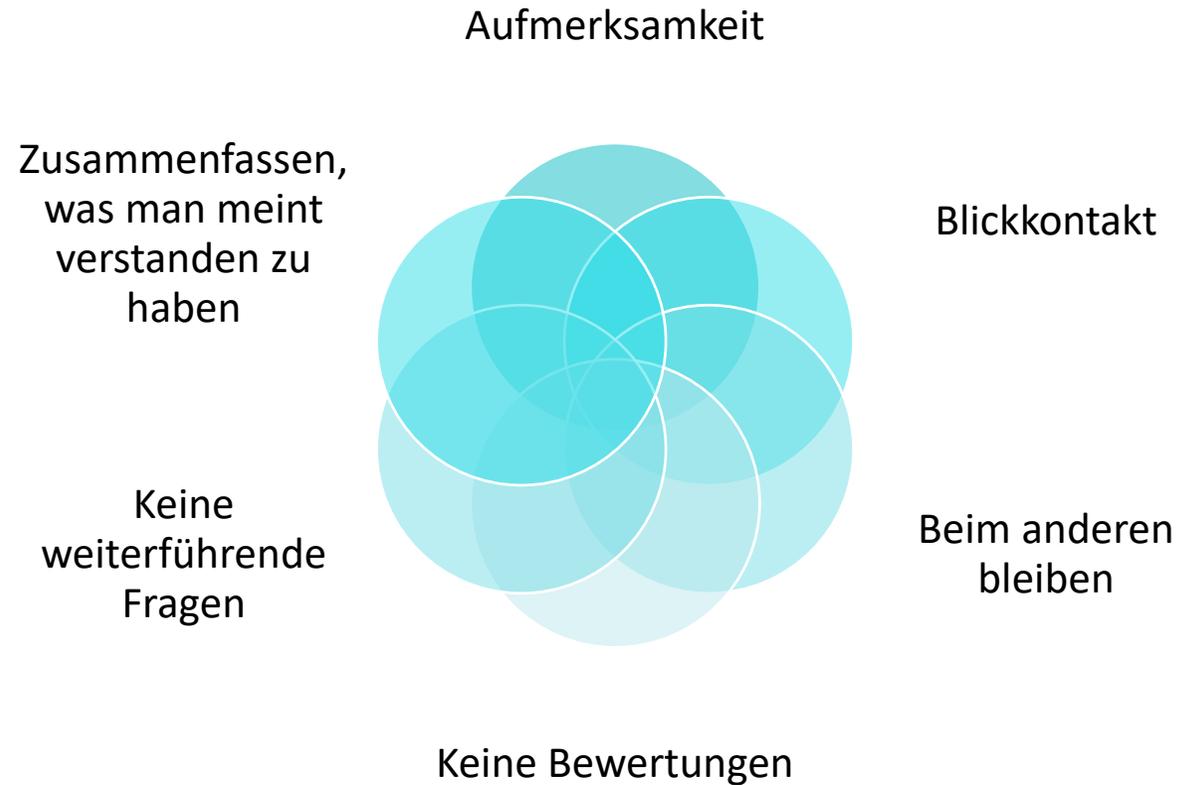


<https://www.youtube.com/watch?v=ZjhFEnQzN1A>

Was ist wichtig beim guten Zuhören?



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION



Ebenen des Verstehens

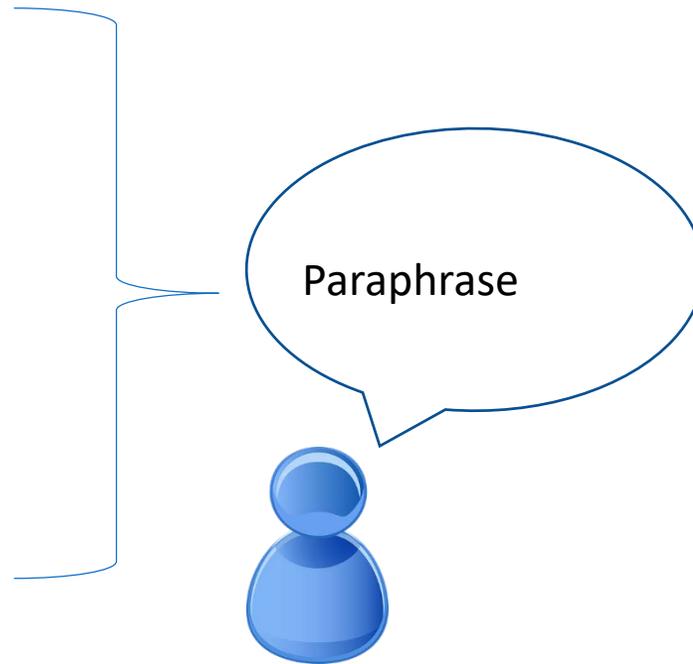


KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

Sache

Emotion

Interesse

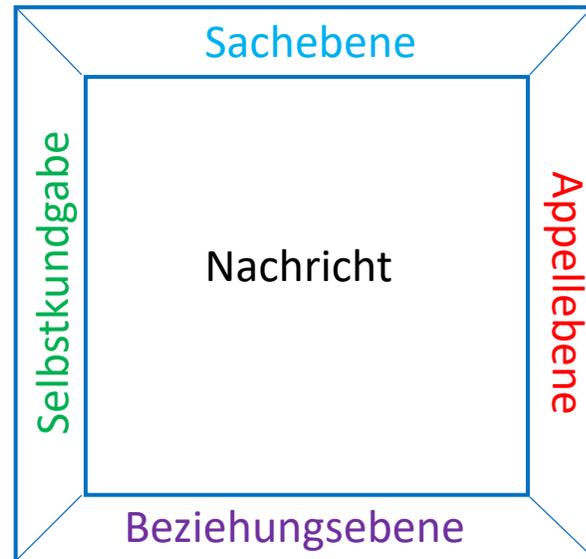


3. Die 4 Seiten einer Nachricht

Friedemann Schulz v. Thun



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION



Film

<https://www.youtube.com/watch?v=BI5DdC92Mzg>



ZER SCHULE FÜR MEDIATION



Typisches Konfliktverhalten

Test 1.1



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

1	2	3	4	5
I	II	I	III	IIII

3 Sek. pro
Aussage

1. Ich versuche, meine Forderungen und Ansichten voll durchzusetzen **5**
2. Ich schiebe Diskussionen und Problemlösung auf **4**
3. Ich benenne das Problem und schlage ein Gespräch vor **2**
4. Mir ist es wichtig, dass am Ende alle zufrieden sind **2**
5. Ich entschuldige mich und verfolge meine Interessen nicht weiter. **1**
6. Ich spreche nicht mehr mit der anderen Konfliktpartei. **4**
7. Ich setze meine Meinung durch. **5**

Typisches Konfliktverhalten

Test 1.2



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

- 8. Ich setze mich mit den anderen hin und kläre die Sache. **2**
- 9. Ich schlage vor, sich abzuwechseln. **3**
- 10. Ich finde es wichtig, dass man nachgeben kann. **1**
- 11. Ich kündige meinem Kontrahenten Bestrafung an. **5**
- 12. Mir ist selten etwas so wichtig, als dass ich dafür kämpfen würde. **1**
- 13. Ich höre mir mal an, was der andere zu sagen hat. **3**
- 14. Ich gebe lieber nach, bevor ich Ärger bekomme. **1**

Typisches Konfliktverhalten

Test 1.3



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

- 15. Ich hoffe, dass sich der Konflikt von selbst auflöst. 4
- 16. Ich schlage vor, das Problem auszudiskutieren. 2
- 17. Ich schlage vor, sich in der Mitte zu treffen. 3
- 18. Ich zeige deutlich, dass ich über den Konflikt nicht sprechen möchte. 4
- 19. Ich beschuldige die andere Partei. 5
- 20. Ich werde nachgeben und hoffe, dass der andere dasselbe tut. 3

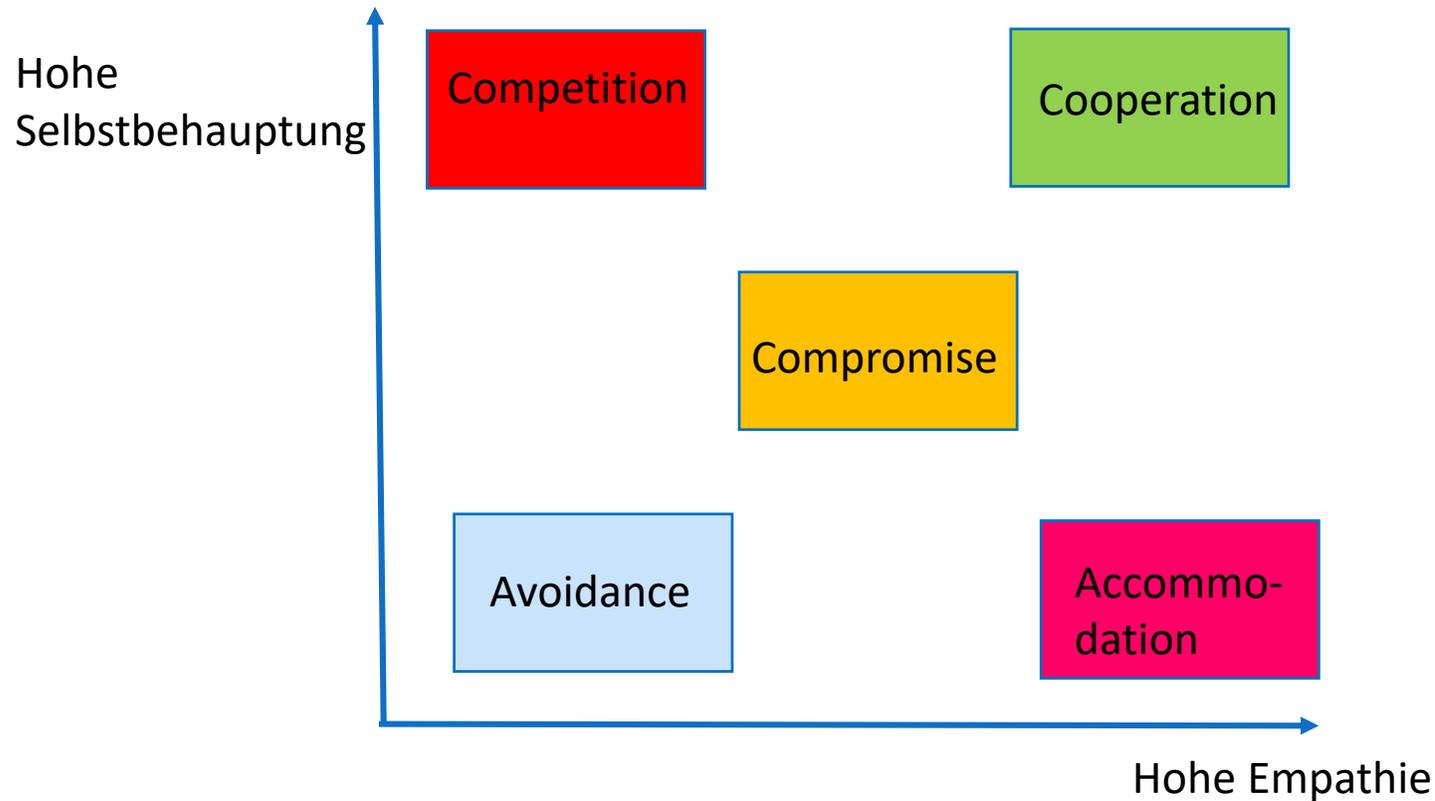
Konfliktverhalten Thomas/Kilmann



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION



Konfliktverhalten 2



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

1. Konfliktverhalten ist situationsabhängig
2. Es gibt gemeinsame Muster



1	2	3	4	5
Accommodation	Cooperation	Compromise	Avoidance	Competition

Steuernde Emotionen der typischen Verhaltensweisen



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

Competition – Angst die eigene Position zu verlieren; Wunsch zu gewinnen

Avoidance – Angst vor Eskalation; Wunsch nach Ruhe und Effizienz

Accomodation – Angst vor Beziehungsverlust, Wunsch nach Harmonie

Denken Sie daran: It's not about the nail!



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION



<https://www.youtube.com/watch?v=-4EDhdAHrOg>

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



KONSTANZER SCHULE FÜR MEDIATION

