

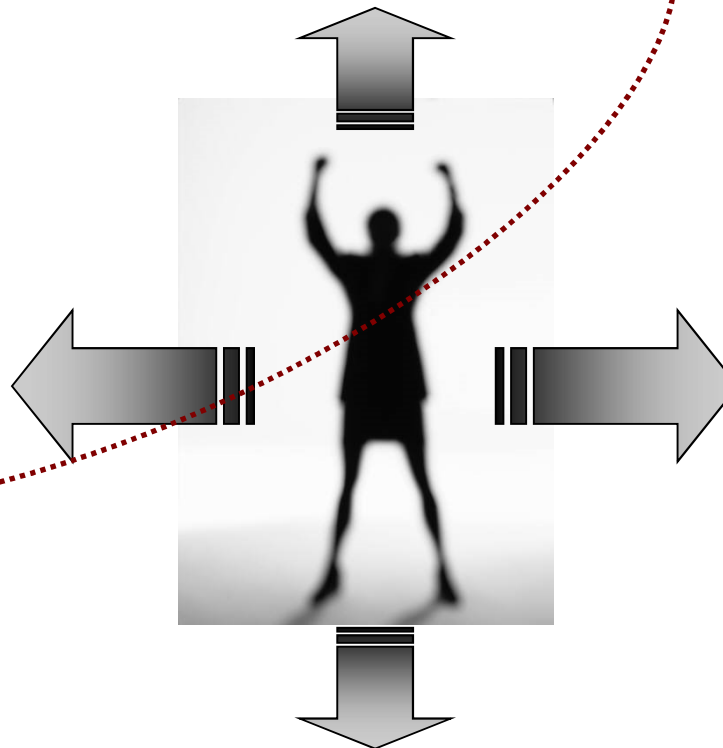
# Wo es Konflikte geben kann

- > Teamleitungskompetenz
- > Moderationstechnik

Konflikte im beruflichen  
Bereich

- > Selbstmanagement
- > Coaching

äußere Konflikte  
(K. zwischen  
Person und  
Umwelt)



innere Konflikte  
(K. innerhalb  
der Person)

- > Schluss mit dem Ärger!
- > Haus-frau / -mann – und dann?

Konflikte im privaten  
Bereich

- > Bindungen und Lösungen  
in der Familie

# Konfliktarten und -ebenen



**Konflikt-  
arten**

Wert-  
Beurteilungs-  
Ziel-  
Interessens-  
Beziehungs-  
Verteilungs-  
Rollen-  
Struktur-

**-konflikt**



**Konflikt-  
ebenen:**

**Konflikt ...**

...in der Sache  
... in der Beziehung  
... über den Konflikt  
... über die Konfliktlösung

## 4 Möglichkeiten mit Problemen umzugehen

© W. Knapp 2005  
Wolfgang Knapp - www.knappweb.de  
Beratung - Moderation - Fortbildung - Verlag

*Beispiel: Ich erlebe als Problem: Ich mag sorgfältig ausgestrichene, von unten nach oben eingerollte Zahnpastatuben – meine Frau quetscht sie formlos aus.*

<b>A</b> Ich tue nichts	Mich stört es nicht so sehr, als dass es zu einem Konflikt würde.	Wenn es mich doch nachhaltig stört, ist es Konfliktvermeidung (Risiko „Explodieren“)
<b>B</b> Ich ändere mich	Ich lerne den Genuss zu schätzen, eine Zahnpastatube hemmungslos zu quetschen, bis oben ein Strang austritt.	Entweder gelingt es mir, die Sicht des anderen zu verstehen oder dies bleibt zuletzt i.S.v. Resignation.
<b>C</b> Ich ändere die Umwelt	Jede/r bekommt eine eigene Tube, die er die er behandeln darf, wie er / sie will.	Jeder ist damit Gewinner, es gibt keinen Verlierer des Konfliktes.
<b>D</b> Ich „ändere“ den anderen	Ich versuche, bei meiner Frau Verständnis für meine Gefühle angesichts formlos zerquetschter Zahnpastatuben zu wecken.	Der schwierigste Lösungsansatz – und üblicherweise erst recht Konfliktzündstoff!

# Konflikte „gedeihen“, wo (mindestens) aus dem Lot geraten ist ...

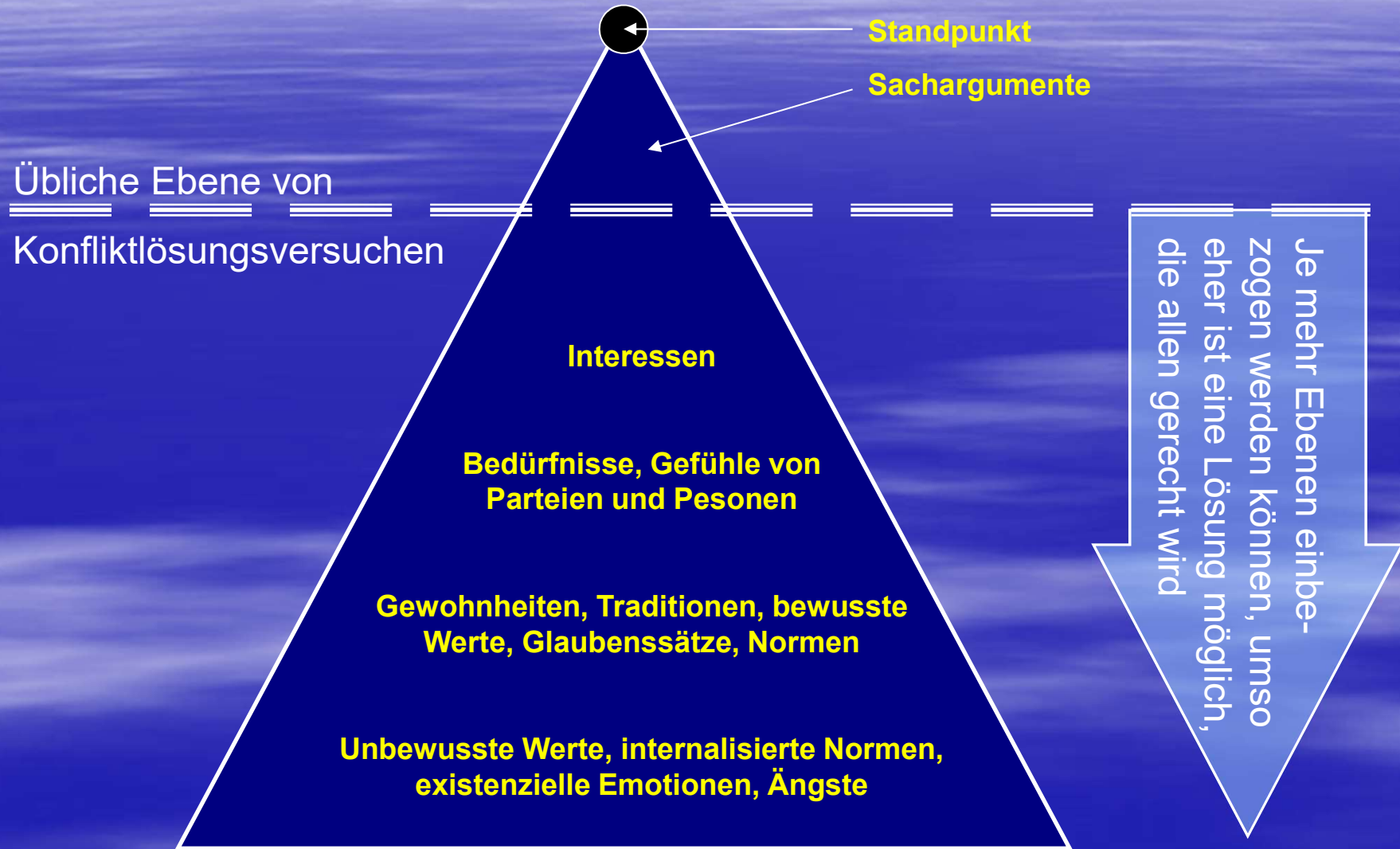
Struktur in Gesprächs-, Überlegungs-, Planungs-, Entscheidungsprozesse, .....

Transparenz über Informationen, Vorgaben, Entscheidungen, Klärungsbedarf, .....

Klarheit über Aufgaben, Zuständigkeit, Probleme + Lösungen, .....

# Eisbergmodell „Konflikte“

© W. Knapp 2005  
Wolfgang Knapp - www.knappweb.de  
Beratung - Moderation - Fortbildung - Verlag



# Eskalationsstufen

© W. Knapp - Beratung, Coaching,  
Moderation, Fortbildung, Verlag -  
www.knappweb.de

## Gemeinsam in den Abgrund

Macht das  
Schwein fertig!

Wir sehen das  
eben  
unterschiedlich

Vom Konflikt um eine Sache zur  
Verdinglichung des Gegenübers

### Kein Weg zurück!

„Endsieg“ – totale Konfrontation

### Zersplitterung

klares Feindbild, isolieren des Feindes, zerstören

### Aktionen

Feind ist kein Mensch, Vernichtung erlaubt

### Drohungen

und Gegendrohungen

### Gesichtsverlust

öffentliche Bloßstellung, Agitation

### Koalitionen

Verbündete suchen, Stereotype u. Gerüchte nutzen

### Taten

reden hilft nichts, Fakten schaffen!

### Debatte

Polarisierung, Schwarz-Weiß-Denken

### Verhärtung

Standpunkte verhärten, prallen aufeinander

Unterschiede werden wahrgenommen



# Ich-Botschaften

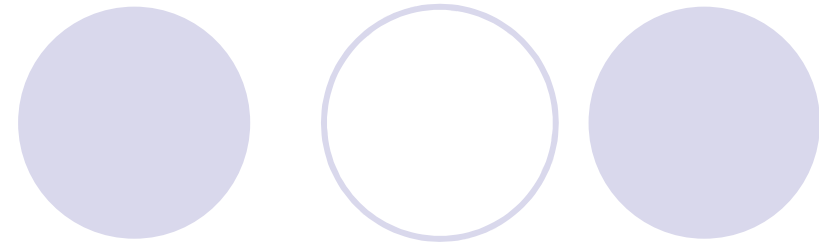
## **Kritik annehmbar vertreten – den eigenen Standpunkt annehmbaar vertreten**

Ich beschreibe Verhalten, das ich beim anderen konkret wahrnehme, in der Ich-Form; ich interpretiere nicht, ich beurteile nicht.

Ich benenne Folgen dieses Verhaltens für mich.

Ich benenne die Gefühle, die das Verhalten in mir hervorruft.

„Ich habe gesehen, dass du beim Basteln mit den Kindern die Haushaltsschere liegengelassen hast und sie damit weiter spielten, als du nicht da warst. Es ist ja gutgegangen, aber ich habe einen Riesenschreck bekommen, als ich es sah – mir wird da ganz mulmig .....



## **Üblich: Du-Botschaft**

Der andere wird konfrontiert mit Interpretationen und Beurteilungen seines Verhaltens, mit Vorwürfen, Schuldzuweisungen und Drohungen.

„Du hast wieder mal vergessen, die Haushaltsschere nach dem Basteln mit den Kindern wegzuräumen ..... – wenn dir so was Blödes noch mal passiert ....!“

## **Auch üblich: verdeckte Ich-Botschaften**

Im Mantel der Ich-Botschaft verstecken sich Du-Botschaften.

„Mir ist ganz mulmig geworden, als ich gesehen habe, dass du wieder mal zu blöde warst, die Haushaltsschere .....