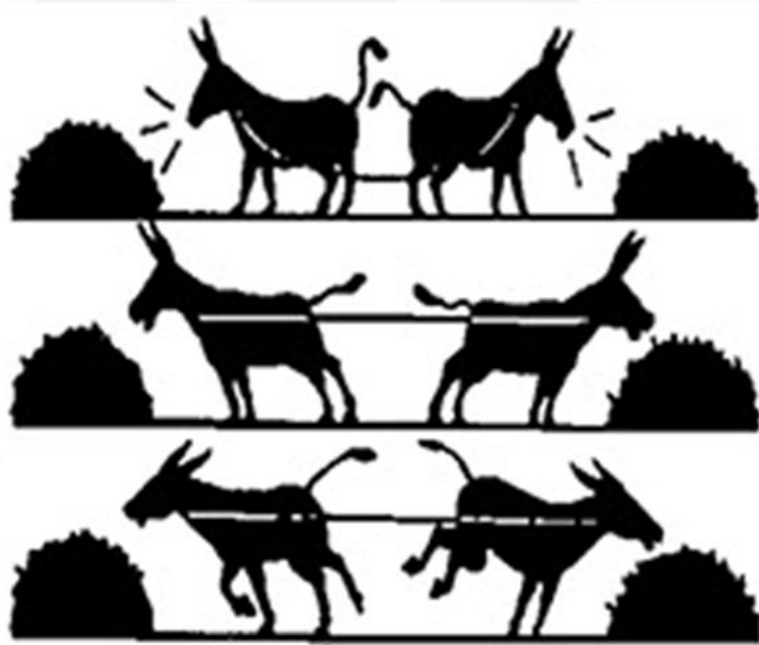


Umgang mit Konflikten – eine Einführung –



Henk Göbel

A faint, light green background illustration of a person with their arms raised, holding a flower. The person is stylized with a rounded head and simple limbs. The flower has five petals. The overall tone is positive and creative.

Zu Beginn eine kleine Geschichte.....

(aus „Storytelling- Konflikte lösen mit Herz und Verstand“, Hanna Milling)

Was ist ein Konflikt?

(von *confligere* (lat.) - „zusammentreffen, kämpfen“)

Folgende Bedingungen müssen erfüllt sein, damit wir von einem Konflikt sprechen können:

- mindestens 2 Parteien vorhanden (dies kann auch nur eine Person sein = intrapersoneller Konflikt)
- gemeinsames Konfliktfeld vorhanden (eine der häufigsten Varianten, den Konflikt zu beenden, ist das Verlassen des Konfliktfeldes, z.B. durch Krankheit, (innere) Kündigung usw.)
- unterschiedliche Handlungsabsichten
- Vorhandensein von Gefühlen (hierbei spielen nur die negativen Gefühle "Angst" und "Wut" eine Rolle, sie dienen im Konflikt als Antriebselement)
- gegenseitige Beeinflussungsversuche (auch über Dritte, also indirekt)

Quelle: <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/Konflikte.shtml>
© [werner stangl]s arbeitsblätter

Eine Definition:

Ein sozialer Konflikt ist eine Interaktion (ein aufeinander bezogenes Kommunizieren oder Handeln) zwischen Akteuren (Individuen, Gruppen, Organisationen ...), wobei wenigstens ein Akteur Unvereinbarkeiten im Denken/Vorstellen/ Wahrnehmen und/oder Fühlen und/oder Wollen mit dem anderen Akteur (anderen Akteuren) in der Art erlebt, dass im Realisieren eine Beeinträchtigung durch einen anderen Akteur (die anderen Akteure) erfolgt.

Quelle: Grundlagen Konfliktmanagement Friedrich Glasl 1999

■ Verhärtung

- schwindende Kompromissbereitschaft
- Ausrutscher, verkrampte Situation

■ Polarisierung und Debatte

- Neg. Eigenschaften werden auf andere projiziert
- Ursache wird beim Gegner gesehen
- Schwarz-Weiss-Denken
- gegenseitige Abwertungen

■ Taten statt Worte

- Empathie geht verloren
- Nonverbales dominiert
- Absprachen werden gebrochen



■ Images und Koalitionen

- negative Rollenzuschreibung
- Vorurteile, Gerüchte, Klischees
- werben um Anhänger



■ Gesichtsverlust

- Versuch den Gegner zu demaskieren
- Isolation



■ Drohstrategien

- Forderungen, Drohungen
- Sanktionen, Ultimaten
- Stolperdrähte werden gespannt



■ Begrenzte Vernichtung

- eigener Schaden wird in Kauf genommen
- Unumkehrbarkeit
- Verlust von Normen und Regeln
- Gegner wird nicht mehr als Mensch wahrgenommen

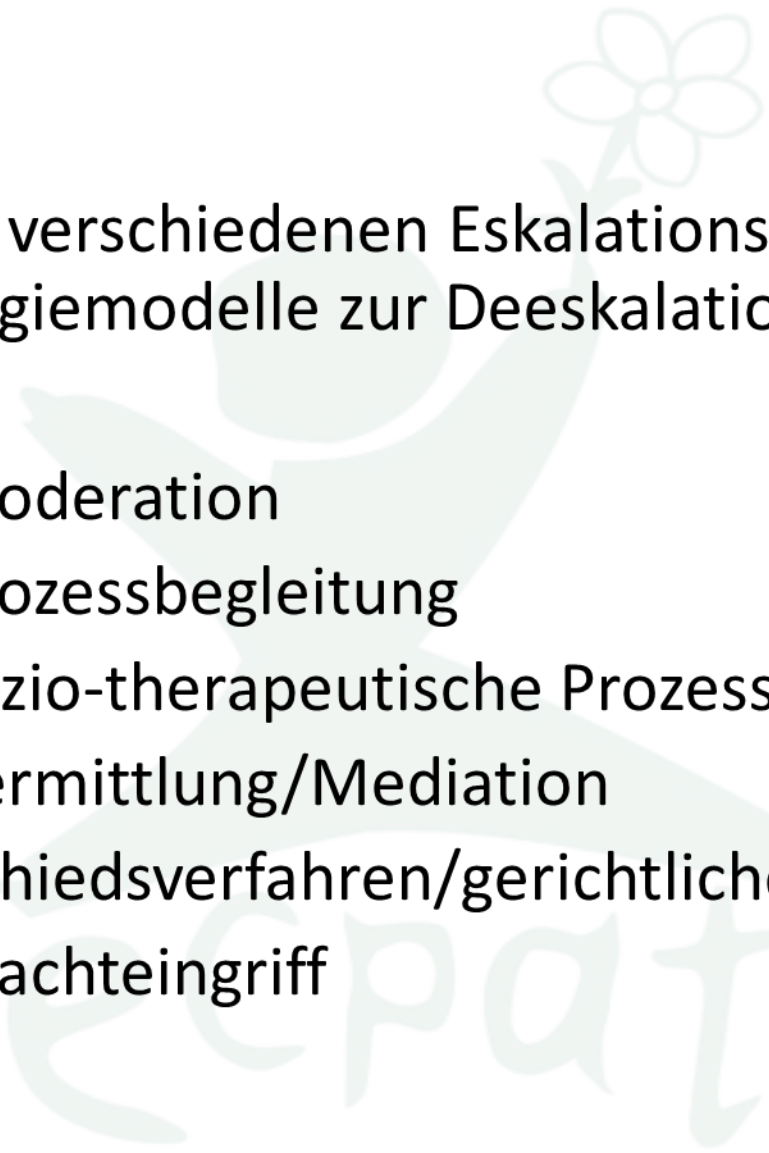
■ Zersplitterung

- Gegner wird ausgegrenzt
- Gegner soll zerstört werden

■ Gemeinsam in den Abgrund

- kein Weg zurück!
- Selbstvernichtung wird einkalkuliert



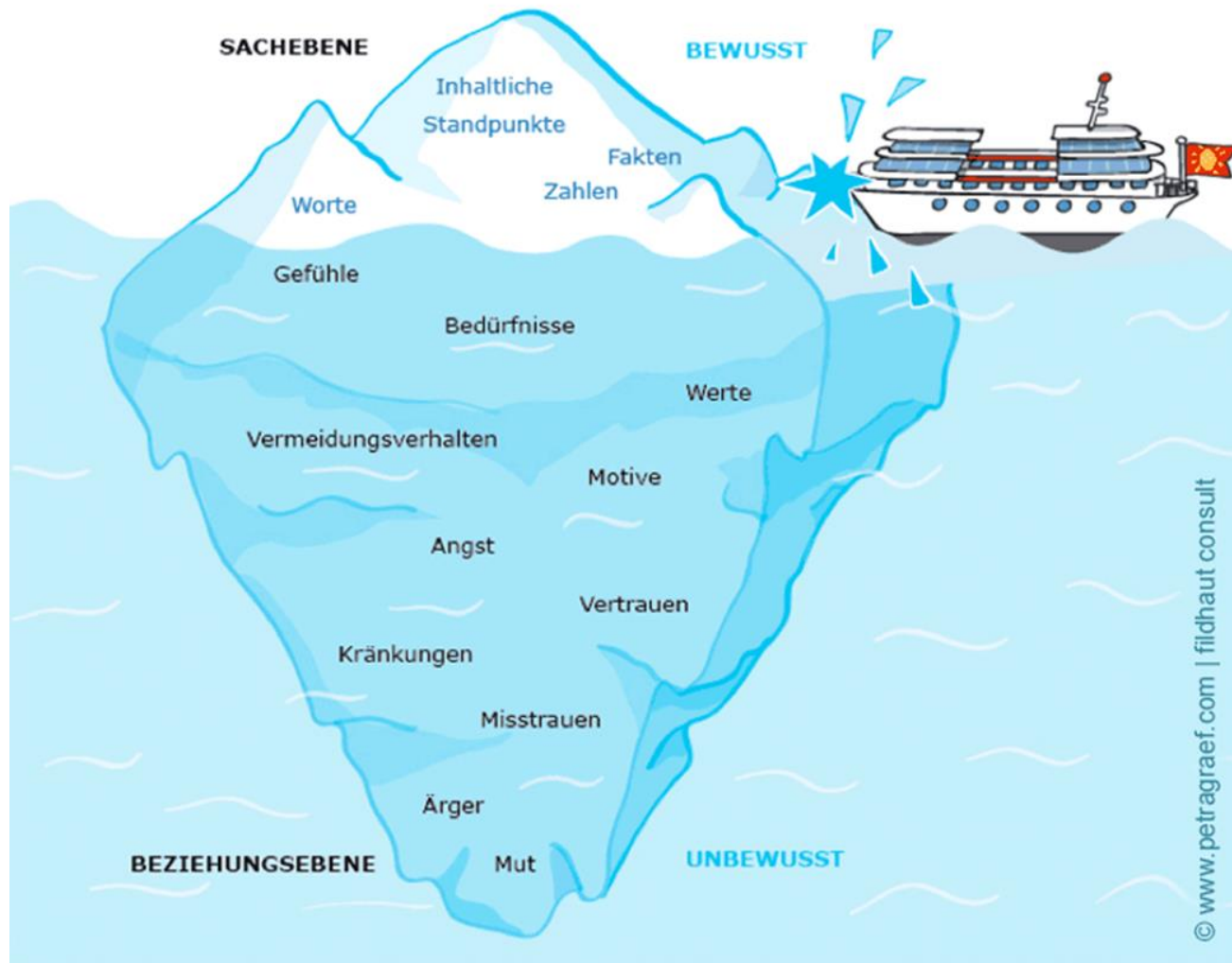


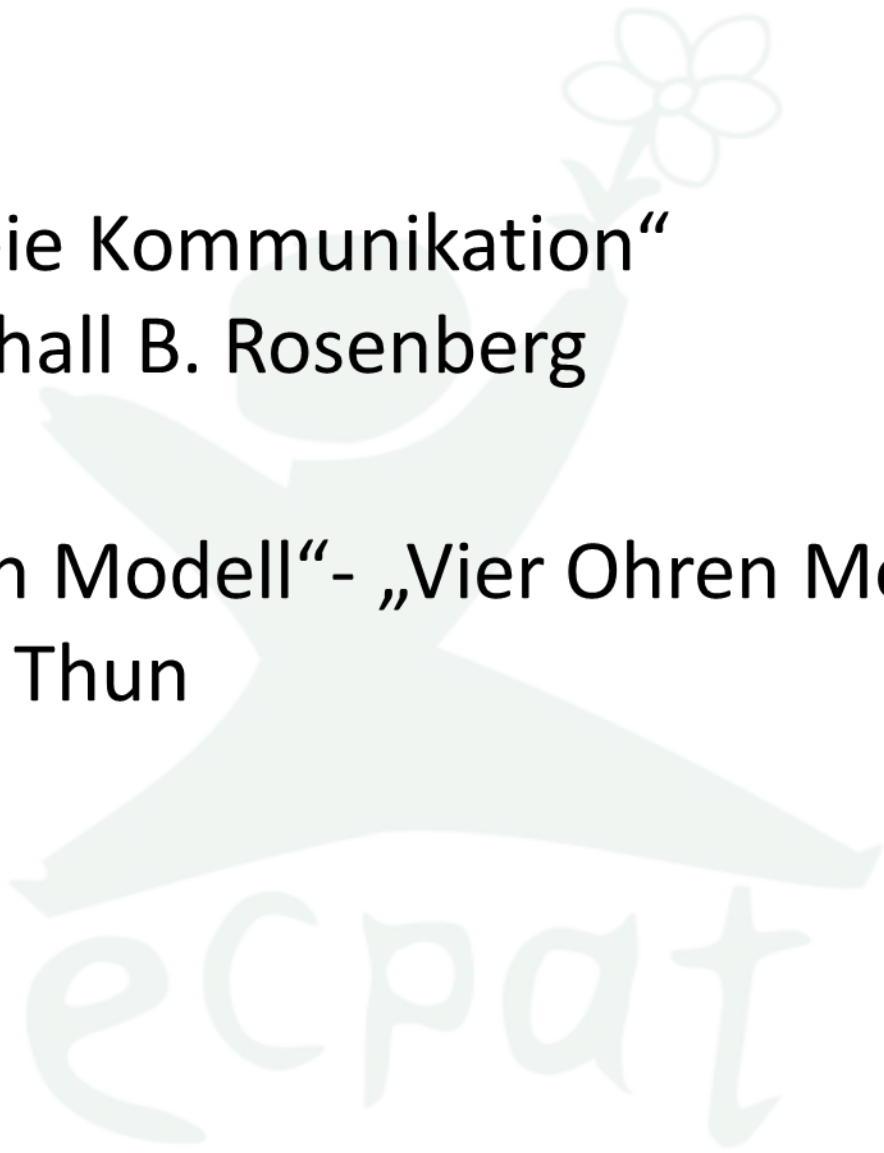
Glasl weist den verschiedenen Eskalationsstufen jedoch folgende Strategiemodelle zur Deeskalation zu:

- Stufe 1–3: Moderation
- Stufe 3–5: Prozessbegleitung
- Stufe 4–6: sozio-therapeutische Prozessbegleitung
- Stufe 5–7: Vermittlung/Mediation
- Stufe 6–8: Schiedsverfahren/gerichtliches Verfahren
- Stufe 7–9: Machteingriff

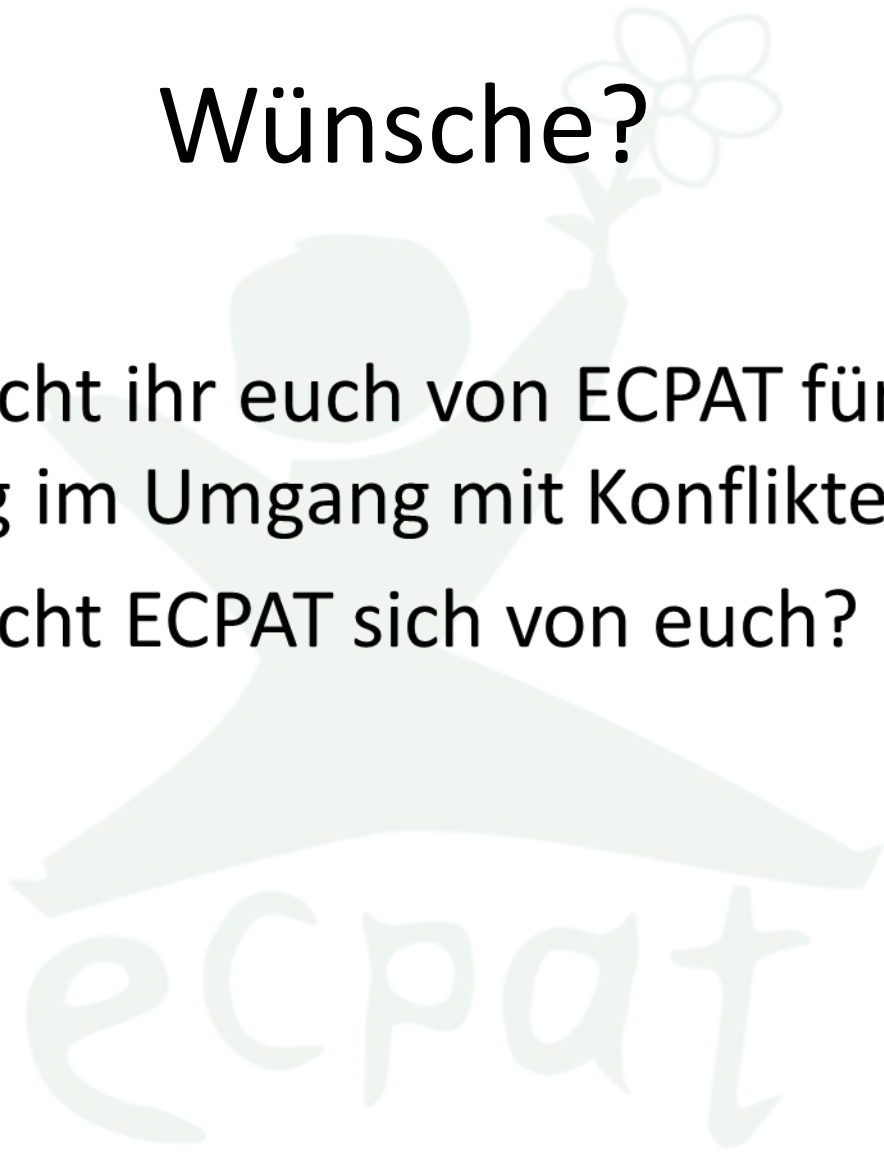
Das Eisbergmodell

nach Watzlawik

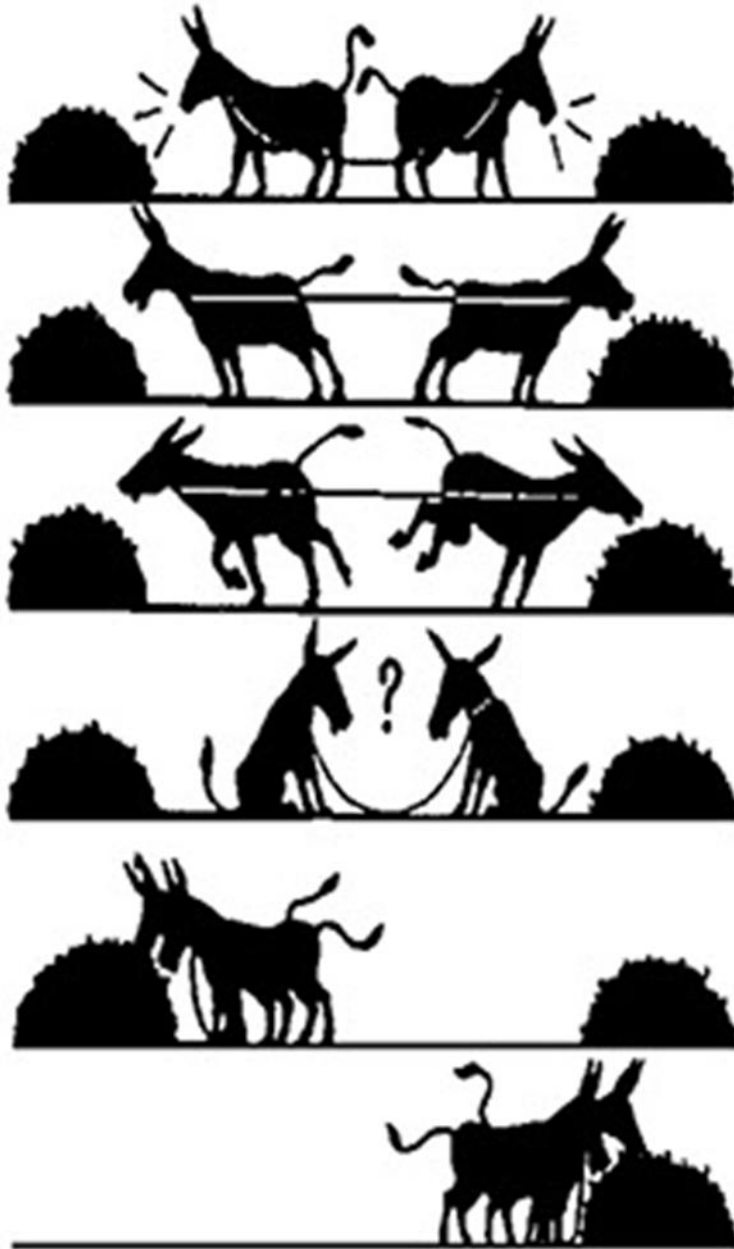


- 
- „Gewaltfreie Kommunikation“
nach Marshall B. Rosenberg
 - „Vier Seiten Modell“- „Vier Ohren Modell“ von
Schulz von Thun

Wünsche?



- Was wünscht ihr euch von ECPAT für die Begleitung im Umgang mit Konflikten?
- Was wünscht ECPAT sich von euch?



Vielen Dank
für Eure
Aufmerksamkeit