

# Konfliktentstehung und Behandlung

Präsentation und  
Kommunikationstechnik

# Gliederung

- I. Einleitung
- II. Ursachen von Konflikten
- III. Konflikt Behandlung
- IV. Konflikteskalation
- V. Fazit

# I. Einleitung

## Was ist ein Konflikt?

Das Wort „Konflikt“ stammt von dem lateinischen Substantiv "conflictus" und bedeutet Aneinanderschlagen, Zusammenstoßen, im weiteren Sinne daher auch Kampf, Streit

# Verschiedenen Arten von Konflikten

➤ Innere Konflikten

➤ Zwischenmenschliche Konflikte

# Innere Konflikte

- Die Person steht zwischen zwei Zielen
- Die Person muss sich zwischen zwei Gegebenheiten entscheiden
- Die Person steht vor einer Entscheidung

# Zwischenmenschliche Konflikte

- Zweier- oder Paarkonflikte  
z.B Mann-Frau-Konflikte
- Dreier- oder Dreieckskonflikte
- Gruppenkonflikte
- Konflikte von Organisationen

# Beispiel



Ich möchte, daß das Fenster geschlossen wird!



Kommt nicht in Frage,  
das Fenster bleibt auf!



In jeder Organisation können die zwischenmenschlichen Konflikte auf vielfältige Art und Weise auftreten:

- Sachkonflikte
- Beziehungskonflikte
- Wertkonflikte
- Verteilungskonflikte

# II. Ursachen von Konflikten

# Wie entstehen Konflikte?

Konflikten entstehen durch:

- Evolution der Menschheit.
- natürliche menschliche Veranlagungen.

# Konflikt Bereiche

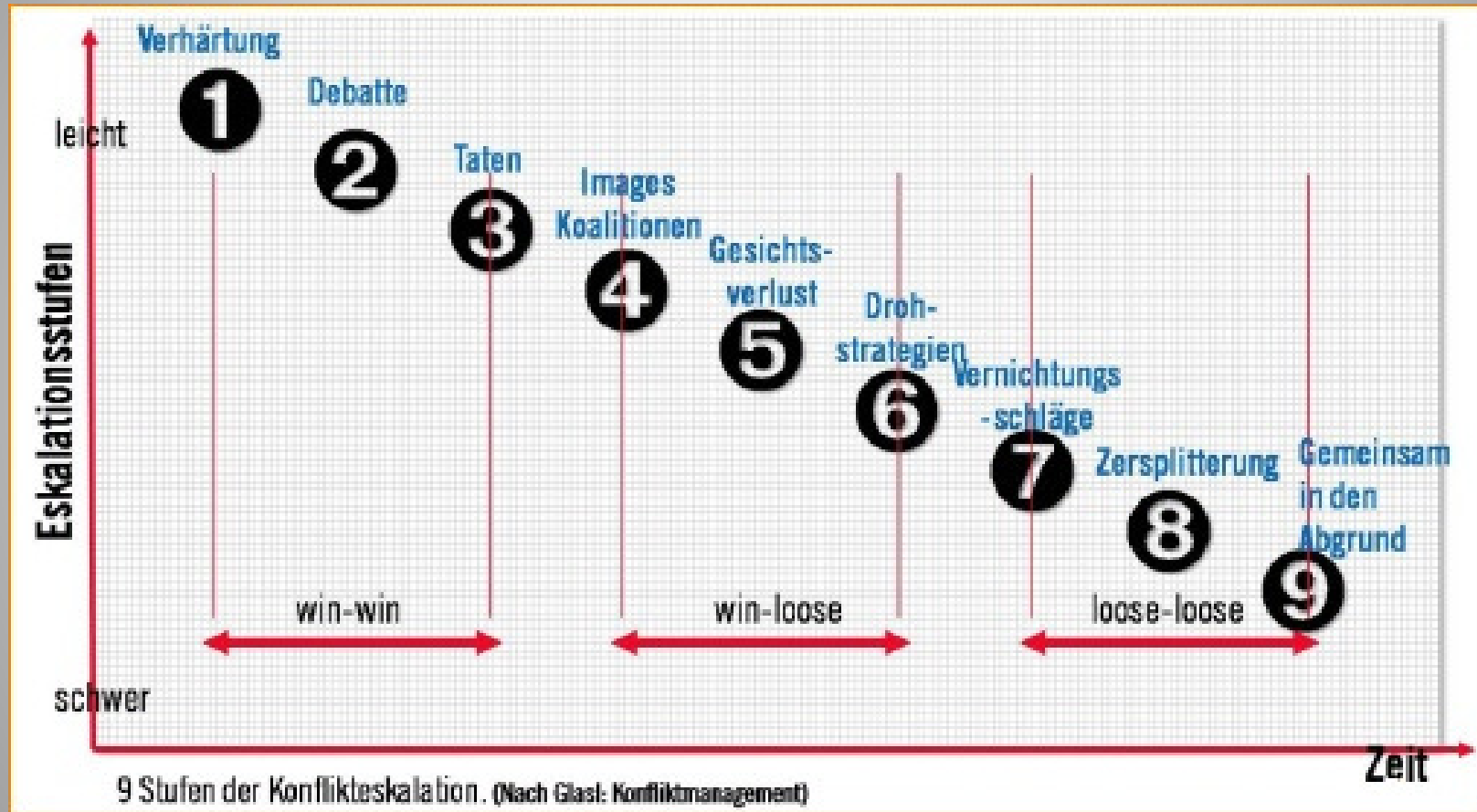
- Politischer Konflikt
- Sozialer Konflikt
- Ethnischer Konflikt
- Unternehmensinterner Konflikt

# Ursachen von Konflikten

- individuelle Wahrnehmungsunterschiede
- seltene oder begrenzte Ressource
- voneinander abhängige Arbeit
- Rollenkonflikte
- unfaire Behandlung

# III. Konflikteskalation

# Konfliktverlauf nach Friedrich Glasl



# Ebene 1: Win-Win

- Stufe 1: Konflikte beginnen mit Spannungen
- Stufe 2: Debatte
- Stufe 3: Taten statt Worte



# Ebene 2: Win-Lose

- Stufe 4: Koalition
- Stufe 5: Gesichtsverlust
- Stufe 6: Drohstrategien

# Ebene 3: Lose-Lose

- Stufe 7: Begrenzte Vernichtung
- Stufe 5: Zersplitterung
- Stufe 6: Gemeinsam in den Abgrund

# III. Konfliktlösung

***Zur Lösung von Konflikten  
stehen verschiedene  
Methoden und Strategien  
zur Verfügung***

# Methoden der Konfliktlösung

- Selbsthilfe
- Litigation
- Schlichtung
- Meditation

# Strategien der Konfliktlösung

- Zwang
- Vermeiden
- Nachgeben
- Zusammenarbeiten

# Den Konfliktpartner zum Verhandeln bringen

- Eigene Einigungsbereitschaft signalisieren
- Vereinbaren Sie eventuell Spielregeln
- Ein Gedankenexperiment anbieten
- Metakommunizieren
- Ressourcen aktivieren

# V. Fazit



- Konflikte haben ihre Ursache oft im Streit um Ressourcen und die Verteilung von Status und Macht
- Konflikte sind oftmals Rachebemühungen zur Kompensation früherer Zurechtweisungen, Abweisungen und verlorener Machtkämpfe
- Konflikte entstehen häufig durch Unsicherheit und Unausgeglichenheit von Menschen und dem daraus resultierenden aggressiven Verhalten
- Konflikte können dadurch eskalieren, dass die Beteiligten kategorisch auf ihrer Meinung beharren und nicht gewillt sind, den anderen zu verstehen.

