

Interprofessionelles Konfliktlösungsmanagement
Workshop vom 12.01.2012



Wenn ein Konflikt schwelt
oder eskaliert

GRUNDSÄTZLICHES

- ✘ Konflikte entstehen überall, wo Menschen zusammen leben
- ✘ Ziel ist nicht Konflikte zu vermeiden
- ✘ Ziel ist stattdessen, Konflikte so zu bewältigen, dass Gemeinschaft arbeitsfähig bleibt bzw. wieder arbeitsfähig wird.

KONFLIKTMODELL NACH WHETTEN UND CAMERON

Hohes
Durchsetzungsvermögen

Zwang
Win-lose

Zusammenarbeit
win.-win

Niedriges
Durchsetzungsvermögen

Vermeidung
Lose-lose

Nachgeben
Lose-win

Niedriger Wille zur
Zusammenarbeit

Hoher Wille zur
Zusammenarbeit

1. WILLE ZUR ÜBERWINDUNG

- ✘ Beteiligte müssen Konflikt überwinden wollen
- ✘ Konfliktbewältigung kann nicht verordnet werden
- ✘ Falls Zeit noch nicht reif, einen Zwischenprozess einschalten (wenn möglich)

2. WILLE AUFBRINGEN ZU VERSTEHEN

- × Beide müssen die Entstehung des Konflikts akzeptieren
- × Eingeständnis aller Beteiligten, dass sie aktiv oder passiv an der Entstehung des Konflikts beteiligt waren

3. BETEILIGTE MÜSSEN EMPFINDEN AUSDRÜCKEN

- ✘ Konfliktbewältigungen sind Testfälle für Kommunikationsfähigkeit der Beteiligten
- ✘ Konflikt muss in Worte gefasst werden können
- ✘ Ich-Botschaften
- ✘ Du-Botschaften (aber unter Unterlassung von Schuldzuweisungen)
- ✘ Nicht neue emotionalen Hindernisse durch falsche Verbalisierung

4. ZUHÖREN UND ERNST NEHMEN

- ✘ Konflikt wird v.a. auf der emotionalen Ebene empfunden
- ✘ Betroffene müssen wieder Stabilität gewinnen
- ✘ Das Gefühl ernst genommen zu werden wichtig, sonst wieder Rückzug auf alte Positionen
- ✘ Ziel: nicht weiter Vorwürfe erheben, nicht Schuldige suchen

5. MEHRERE WIRKLICHKEITSEBENEN

- ✘ Es gibt nicht nur eine Wahrheit
- ✘ Es gibt unterschiedliche Erfahrungsschätze
- ✘ Erlebtes wird mit individuellen Erfahrungsschätzen erarbeitet

6. EMOTIONALE LÖSUNG VOM GESCHEHENEN

- ✘ Notwendig für Einigung über zukünftige Zusammenarbeit
- ✘ Was ist in Zukunft wichtig, um ähnlichen Konflikt zu vermeiden

7. BETEILIGTE MÜSSEN AGREEMENT FINDEN

- × Überprüfbare Ziele formulieren
- × Gegenseitiges Versprechen, es besser zu machen

8. RECHENSCHAFT ABLEGEN ÜBER VEREINBARE MASSNAHMEN

- ✘ Sensibilität für Agreement und gegenseitige Überprüfung
- ✘ Gegenseitige Rückmeldung ist Ausdruck der Verantwortungsübernahme
- ✘ Erfolgsgefühle, einen Konflikt gemeinsam überwunden zu haben

„Gäng hübsch süverli“

MEDIATIONSVERFAHREN

Ziele und Grenzen

Ziele und Grenzen

MEDIATIONSVERFAHREN

GRUNDSÄTZLICHES

- Verfahren und keine Institution
- Unterschied zur Schlichtung
- Ziel ist einen strukturierten Lösungsprozess mit den Konfliktparteien zu erarbeiten
- Achtung: Mediator bleibt neutral, ist nicht verantwortlich für das Verhandlungsergebnis
- Mediator setzt einen Diskussionsrahmen
- Keine Suche nach dem Schuldigen

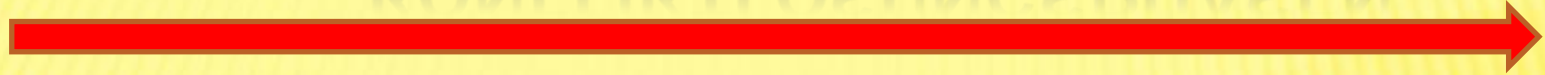
GRUNDSÄTZLICHES

- × Verfahren und keine Institution
- × Unterschied zur Schlichtung
- × Ziel ist einen strukturierten Lösungsprozess mit den Konfliktparteien zu erarbeiten
- × Achtung: Mediator bleibt neutral, ist nicht verantwortlich für das Verhandlungsergebnis
- × Mediator setzt einen Diskussionsrahmen
- × Keine Suche nach dem Schuldigen

ANWENDUNGSBEREICHE

- Trennung und Scheidung
- Schule
- Paarbeziehungen
- Probleme zwischen Eltern und Kindern
- Erbstreitigkeiten
- Nachfolgeregelungen für Unternehmen
- Konflikte am Arbeitsplatz, z.B. Mobbing
- Konflikte aus Allgemeinen Geschäftsbedingungen
- Nachbarschaftsstreitigkeiten

MEDIATIONSPROZESSPHASEN/ KONFLIKTLÖSUNGSPHASEN



Auftragsklärung

Erarbeiten einer
Themenliste

Positions-
beschreibungen und
Diskussion



Ideensuche,
Brainstorming und
Optionen

Abschlussvereinbarung

Konfliktentschärfung