

Kommunikation & Konfliktmanagement

Konflikttypen (Seite 4)

- zwischen Personen: intra-personale inter-personale
- zwischen Gruppen: intra-gruppen inter-gruppen

Konfliktquellen (Seite 4)

Strukturell

Ziele/Vereinbarungen

Richtlinien/Vorschr.

Erwartungen

Verteilung

Beurteilung

Lösung durch:

Regeln

Management

Bei keiner Lösung quelle für:

personelle Konflikte

Personel

inter- oder intra-personal

Verhaltens-, Kommunikationsmuster

Leadership

strukturelle Konflikte (Regelsetzung)

5 generelle Konfliktarten (Seite 4)

- Beziehungskonflikte (Beziehungsstörung)
- Verteilungskonflikte (jemand kommt zu kurz, fühlt sich unterverteilt)
- Zielkonflikte (parteien verfolgen untersch. Ziele)
- Beurteilungs- und Wahrnehmungskonflikte (Vorgehen wird untersch. beurteilt)
- Rollenkonflikte (intrapersonale Konflikte aus wahrnehm. personenbez. Rollen)

Kommunikationsaxiome

- nach Watzlawick (Seite 8) → nicht nicht kommunizieren, verbal/nonverbal
- nach Berne (Seite 10) → parallele/überkreuzte/verdeckte (doppeldeutige) Komm.
- nach Harris (Seite 11) → OK/n.OK vs. OK/n.OK
- nach Schulz von Thun (Seite 12) → Sache+Beziehung/Appell/Offenbarung
- Persönlichkeitsstruktur (Seite 18) → Alpha/Beta/Gamma¹ (Absicherung/Kontrolle), 2 (Sensibilität, Psychosomatik), 3 (Introvertiert, soz. Distanz)

Konfliktdynamik (Seite 19)

1. Verstimmung
2. Debatte
3. Kontaktabbruch
4. Soziale Ausweitung
5. Strategie
6. Drohung, begrenzte Gewalt
7. Regelbruch
8. Angriff auf das Hinterland
9. Totale Zerstörung

Konfliktstile (Seite 21)

- Avoiding (Verlieren/Vermeiden) → loose/win
- Obliging (Verlieren/Nachgeben) → loose/win
- Kompromising (Kompromisstil) → loose/loose
- Integrating (Gewinnen/Gewinnen) → win/win
- Dominating (Gewinnen/Verlieren) → win/loose
- + situationsabhängig
- + paradox

Typische Interaktionsmuster (Seite 26):

- | | | |
|---------------|-------------------|-----------------------|
| • Machtkämpfe | konfrontativ | verdeckt |
| • Racheakte | aggression | trödeln |
| • Intrigen | Schädigung | Krankheit/Erpressung |
| | lächerlich machen | Verleumdung/Auflaufen |

Konfliktaustragungsstrategien (Seite 28) direkt, Adressatw, Themaw., alles Umleiten

EDA-ZEVeKo-Methode (Seite 29)

- **EDA = Erkennen + Definieren + Analysieren**
- **ZEVeKo = Ziel festlegen + Entscheidung + Vereinbarung + Kontrolle**
- **RÜBER-Modell (Seite 30)**
 - qualifizierte Vorbereitung
 - **R = Rapport**
 - Gesprächsziel erleutern
 - **Ü = Überleitung mit Frage**
 - Anlass, Tatbestand schildern
 - Stellungnahme zulassen und Anlass, Tatbestand bewerten
 - **B = Bearbeitung des Themas**
 - **E = Entscheidungen treffen**
 - Kontrolle und Konsequenzen vereinbaren
 - **R = mit gutem Rapport abschließen**
- **Gruppendynamik in Konflikten (Seite 35)**
 - **Gruppendynamische Rollen (Alpha, beliebteste, tüchtigste, Meinungsmacher, ...)**
 - **Konformitätsdruck**
 - **N-zu-N-Kontakt**
- **Moderation & Mediation (nach Seite 38)**
 - **5 Schritte der Mediation**
 - **Vorbereitung und erster Kontakt**
 - **Eröffnungstreffen**
 - **Einzelgespräche mit den Parteien**
 - **Gemeinsame Sitzung(en)**
 - **Das Abschlusstreffen**

Mobbing (Seite 45)