

# Das GUTE am KONFLIKT

Valckenburgschule Ulm, 28.2.2014



**Dipl.-Psych. Udo Bittner**

Schloss Vollmaringen  
Schlossstraße 1  
72202 Nagold-Vollmaringen  
Tel. 0176 – 2441 4261  
bittner@udobittner.de  
www.udobittner.de

# Das GUTE am KONFLIKT



**Dipl.-Psych. Udo P. Bittner**

- Studium BWL und Psychologie in Tübingen
- selbständiger Trainer, Berater, Coach
- **Schwerpunkte:**
  - Organisationsentwicklung
  - Projektmanagement
  - Gesundheitsförderung (psychosoziale Gesundheit)
- **Themen:**
  - Klimaanalysen
  - Persönliche Arbeitsmethodik und Stressmanagement
  - Burnout-Prävention
  - Konfliktmanagement
  - Mobbing am Arbeitsplatz



[www.udobittner.de](http://www.udobittner.de)

## Konflikte

**Störungen**

**Spannung**

**Angriffe**

**Stress**



**kosten Zeit**

**kosten Nerven**

**Frust**

**können zu  
Mobbing  
führen**

Nicht der Konflikt ist das Problem, sondern **unser Umgang** damit.  
(Paul Lahninger)

Konflikt = Erleben einer **Unvereinbarkeit**.  
(Friedrich Glasl)

Der Konflikt ist **in uns** und nicht in der Situation!  
(Paul Lahninger)

Stell Dir vor, es ist Konflikt und alle **bleiben gelassen**.  
(Unbekannt)

## Konflikte sind!

Konflikte sind weder negativ noch positiv, **Konflikte sind!**

**unterschiedliche  
Ziele**

**unterschiedliche  
Werte**

**unterschiedliche  
Meinungen**

**Sympathie und  
Ablehnung**





## Das Gute am Konflikt!





Konflikte ermöglichen  
persönliches Wachstum

## Der geschätzte Gockel

Als überaus großzügiger Mensch haben Sie einem Freund kürzlich einen **preisgekrönten Hahn** überlassen, den Sie vor vier Jahren für 100 Euro gekauft hatten und den Sie jetzt aufgrund seines prächtigen Gefieders und seines eindrucksvollen Krähens für 250 Euro hätten weiterverkaufen können.

Wieviel hat Sie dieses **Geschenk** eigentlich **gekostet**?



- A Nichts, Sie hatten den Hahn ja bereits bezahlt
- B 100 Euro – der Betrag, den sie selbst dafür bezahlt hatten
- C 100 Euro (damaliger Kaufpreis) plus Zinsen für vier Jahre
- D 100 Euro (damaliger Kaufpreis) plus Futtergeld für vier Jahre
- E 250 Euro (der Wiederbeschaffungswert)
- F Nichts. Sie haben sogar 150 Euro gespart, da Sie für ein Geschenk im Wert von 250 Euro nur 100 Euro ausgegeben haben.
- G 5 Euro – der Preis für ein Grillhähnchen am Imbiss

## Konflikte ermöglichen persönliches Wachstum

- Auseinandersetzung mit Sichtweisen, Meinungen und Interessen anderer
- Erfahren eigener Werte und wunder Punkte
- Regulation eigener Emotionen
- Umgang mit Uneindeutigkeit



Konflikte sind handhabbar

Konflikte ermöglichen persönliches Wachstum



## Konflikte sind handhabbar



- Den Konflikt möglichst früh ansprechen, so dass er noch auf der sachlichen Ebene gelöst werden kann.
- Alle Konflikte sind handhabbar aber nicht alle Konflikte sind lösbar!
- Eine echte Lösung gibt es nur, wenn beide Seiten Gewinner sind.
- Ein Konflikt ist dann beendet, wenn er für alle beteiligte Parteien beendet ist.
- Nicht alle Konflikte MÜSSEN gehandhabt werden.

Rechtzeitige Handhabung  
verhindert Eskalation

Konflikte sind  
handhabbar

Konflikte ermöglichen  
persönliches Wachstum



## Missverständnisse rasch klären

- Gesprächsfetzen aufgefangen, Zusammenhang ist unklar
- Andere Sitten und Gebräuche
- Falsche Grundannahmen





- Amerikaner: Bitte ändern Sie ihren Kurs um 15 Grad nach Norden.
- Kanadier: Wir empfehlen, dass SIE Ihren Kurs um 15 Grad nach Süden ändern um eine Kollision zu vermeiden.
- Amerikaner: Hier spricht der Kapitän eines Schiffes der US Kriegsmarine. Wir wiederholen: Ändern sie sofort ihren Kurs um 15 Grad nach Norden!
- Kanadier: Wir wiederholen: Ändern Sie Ihren Kurs um 15 Grad nach Süden um eine Kollision zu vermeiden.
- Amerikaner: Hier spricht der Kommandant des Flugzeugträgers "USS Lincoln" von der Marine der Vereinigten Staaten von Amerika, das zweitgrößte Kriegsschiff der nordamerikanischen Flotte. Uns geleiten zwei Panzerkreuzer, sechs Zerstörer, fünf Kreuzer, vier U-Boote und mehrere Schiffe. Ich rate Ihnen nicht, ich BEFEHLE Ihnen Ihren Kurs um 15 Grad nach Norden zu ändern! Sollten Sie sich nicht daran halten, so sehen wir uns gezwungen Schritte einzuleiten, die notwendig sind um die Sicherheit dieses Flugzeugträgers und seiner Begleitschiffe zu garantieren.



Konflikte sind überall

Rechtzeitige Handhabung verhindert Eskalation

Konflikte sind handhabbar

Konflikte ermöglichen persönliches Wachstum



Konflikte sind überall



Übungsmöglichkeiten für Konflikt-handhabung

Konflikte sind überall

Konflikte regen zum Lernen an

Rechtzeitige Handhabung verhindert Eskalation

Konflikte sind handhabbar

Konflikte ermöglichen persönliches Wachstum



## Konflikte regen zum Lernen an: Theorien und Modelle

Der Dialog  
(David Bohm)

Gewaltfreie Kommunikation  
(Marshall Rosenberg)

Neurolinguistisches  
Programmieren (NLP)

Harvard-Konzept

Themenzentrierte  
Interaktion (TZI)

Vier-Ohren-Modell

Transaktionsanalyse

Problemlöse-  
Zyklus



## Konflikte regen zum Lernen an: Konzepte und Methoden

**Respekt, Authentizität,  
Ergebnisoffenheit**

**Ich-Botschaften  
Aktives Zuhören  
paraphrasieren**

**"Rapport" herstellen  
Beziehung etablieren**

**Trennung von Positionen  
und Interessen**

**ICH + WIR + SACHE  
selbstbewusst – achtsam -  
lösungsorientiert**

**Vier Möglichkeiten sich  
misszuverstehen**

**Drama Dreieck  
Täter – Opfer - Retter**

**Trenne Analyse – Ziel –  
Lösungssuche – Bewertung –  
Entscheidung/Vereinbarung –  
Umsetzung**



## Das Gute am Konflikt

Konflikte sind  
überall

Konflikte regen  
zum Lernen an

Konflikthand-  
habung ist lernbar

Rechtzeitige Handhabung  
verhindert Eskalation

Konflikte sind  
handhabbar

Konflikte ermöglichen  
persönliches Wachstum



**Emotionen regulieren**

**Gespräch suchen**

**Sichtweise / Interessen beider Parteien erkunden**

**Lösungen zu beiderseitigem Vorteil suchen  
Kompromiss basierend auf Gemeinsamkeiten**

**Klare Vereinbarung treffen**

**Umsetzung in der Praxis überprüfen**



**Gegebenenfalls Schlichter hinzuziehen**

Das Gute am Konflikt

Konflikte sind überall

Konflikte regen zum Lernen an

Konflikthandhabung ist lernbar

Rechtzeitige Handhabung verhindert Eskalation

Konflikte sind handhabbar

Konflikte ermöglichen persönliches Wachstum

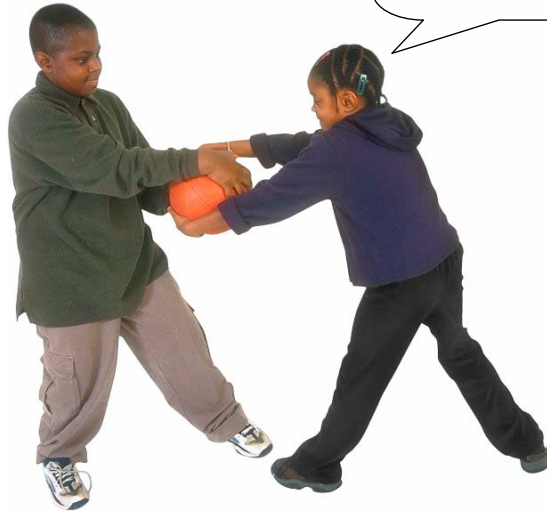
Konflikte sind sozialer Denksport



## Der Orangen-Konflikt

Ich will jetzt sofort  
die ganze Orange  
für mich haben!

Ich will jetzt sofort  
die ganze Orange  
für mich haben!

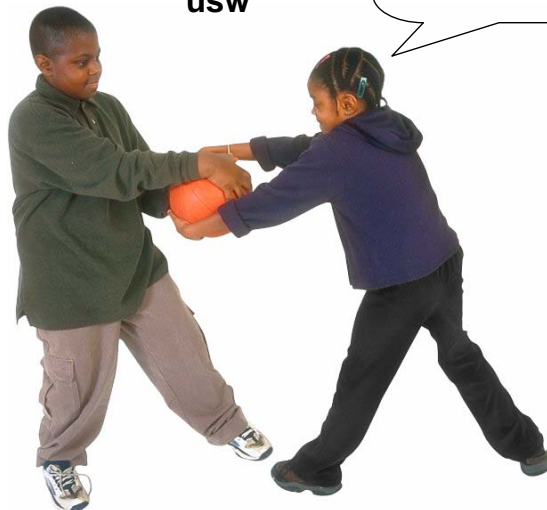


## Der Orangen-Konflikt

Ich will jetzt sofort  
die ganze Orange  
für mich haben!

**teilen**  
**auslösen**  
**Wettkampf**  
**Schlichter isst**  
**usw**

Ich will jetzt sofort  
die ganze Orange  
für mich haben!



Ich will jetzt sofort die ganze Orange für mich haben!

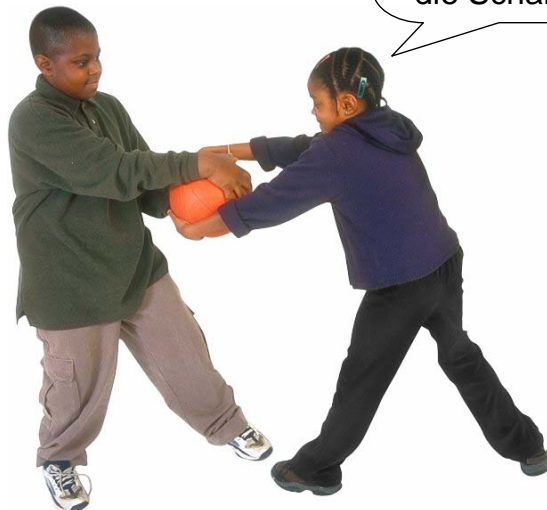
**Weshalb?  
Welche  
Interessen?**

Ich will jetzt sofort die ganze Orange für mich haben!



Ich will mir Orangensaft pressen

Ich will einen Kuchen backen, dazu brauche ich die Schale







Konflikte sind überall

Konflikte regen zum Lernen an

Konflikthandhabung ist lernbar

Rechtzeitige Handhabung verhindert Eskalation

Konflikte sind sozialer Denksport

Konflikte sind handhabbar

Konflikte können Beziehungen stärken

Konflikte ermöglichen persönliches Wachstum



## Konflikte können Beziehungen stärken

- Faire Konfliktthandhabung zeigt **Interesse** am Konfliktpartner
- Suche nach Lösungen zu beiderseitigem Nutzen zeigt **Wertschätzung**
- Schafft **Vertrauen**: "Mit dem kann man reden."
- Gibt **Zuversicht** für spätere Konfliktfälle: "Wir finden eine Lösung"



Konflikte sind überall

Konflikte regen zum Lernen an

Konflikthandhabung ist lernbar

Rechtzeitige Handhabung verhindert Eskalation

Konflikte sind sozialer Denksport

Konflikte sind handhabbar

Konflikte können Beziehungen stärken

Konflikte ermöglichen persönliches Wachstum

Konflikte können Gemeinschaft stärken



## Konflikte können Gemeinschaft stärken

- Konflikte als Symptom für tiefer liegende **grundsätzliche Probleme**
- Konflikte als Wurzel von Veränderung
- Stimulation zur **gemeinsamen Lösungsfindung**
- Beseitigung grundsätzlicher (organisatorischer) Probleme



---

**Ein Konflikt!  
Wie schrecklich!**



---

**Ein Konflikt!  
Wie interessant!**

