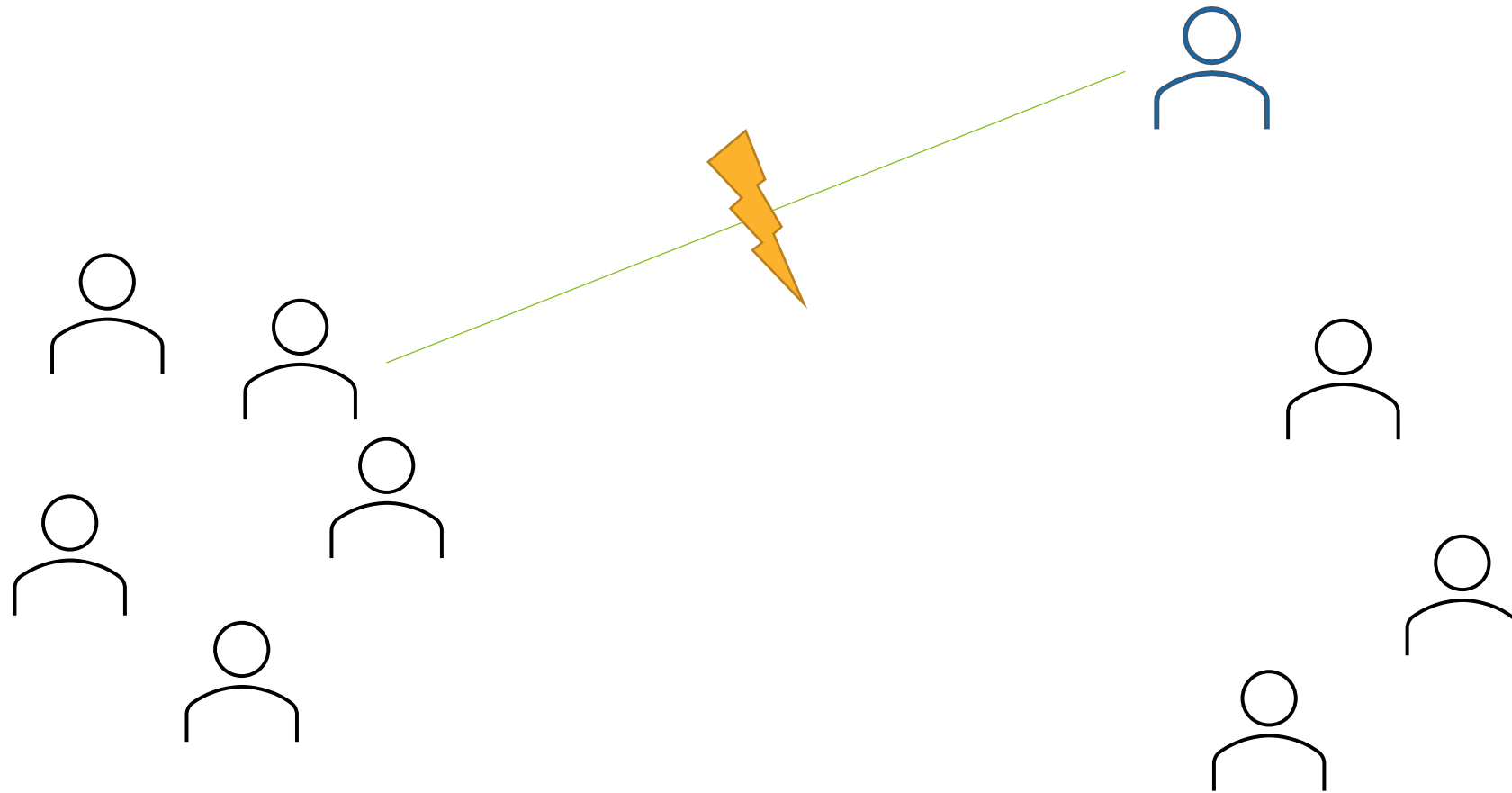




♥-lich Willkommen! 😊

Konfliktmanagement in Vereinen

Mag. Elisabeth Krüger, MA





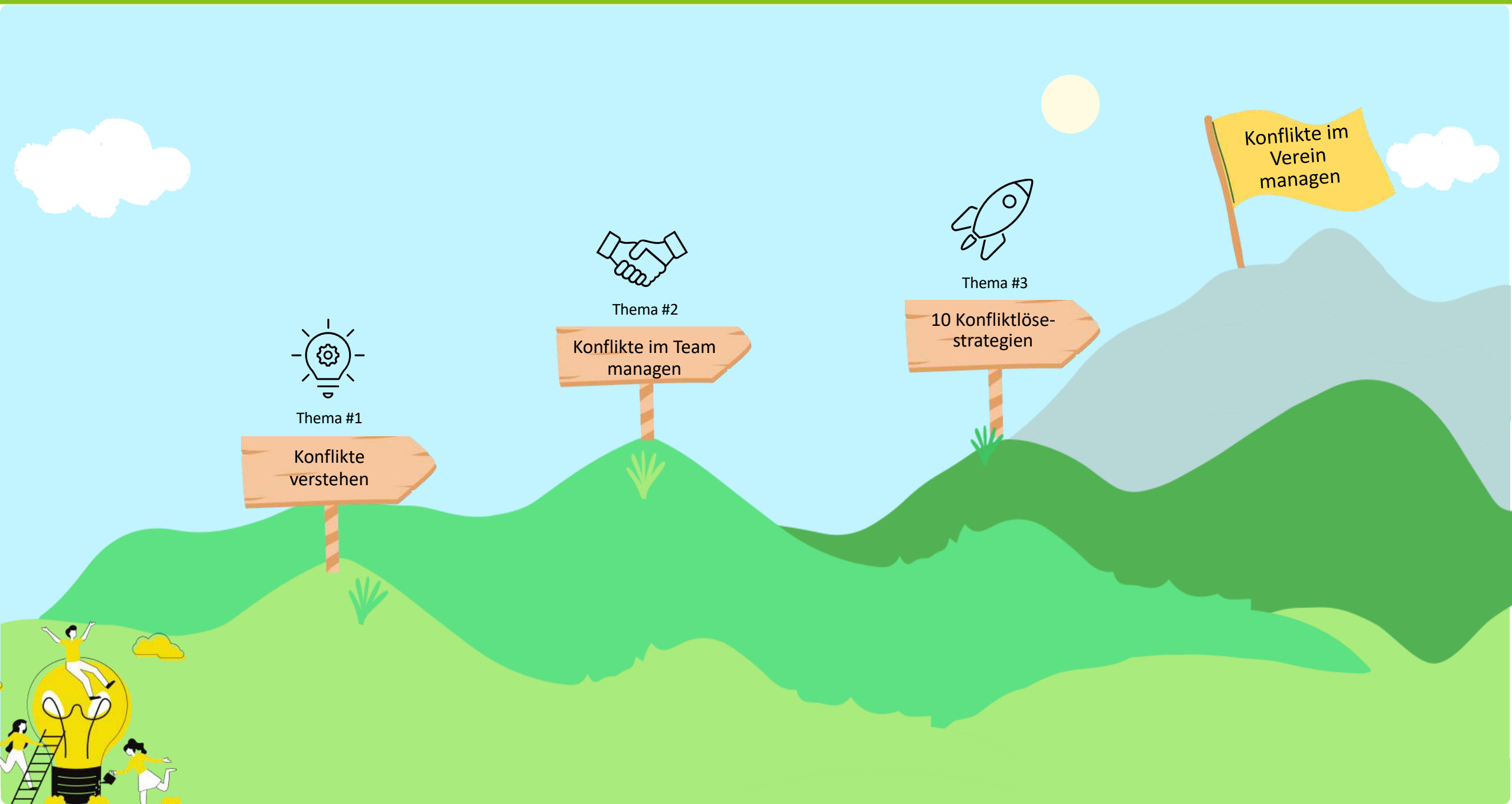
Be yourself. Be your best.

Als Arbeitspsychologin, Mediatorin und Coach unterstütze ich Organisationen dabei, eine konfliktfeste, produktive, sinnstiftende und erfolgreiche Organisationskultur zu entwickeln.



Dardo Consulting

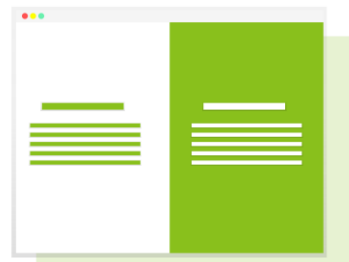
Arbeitspsychologie & Konfliktmanagement



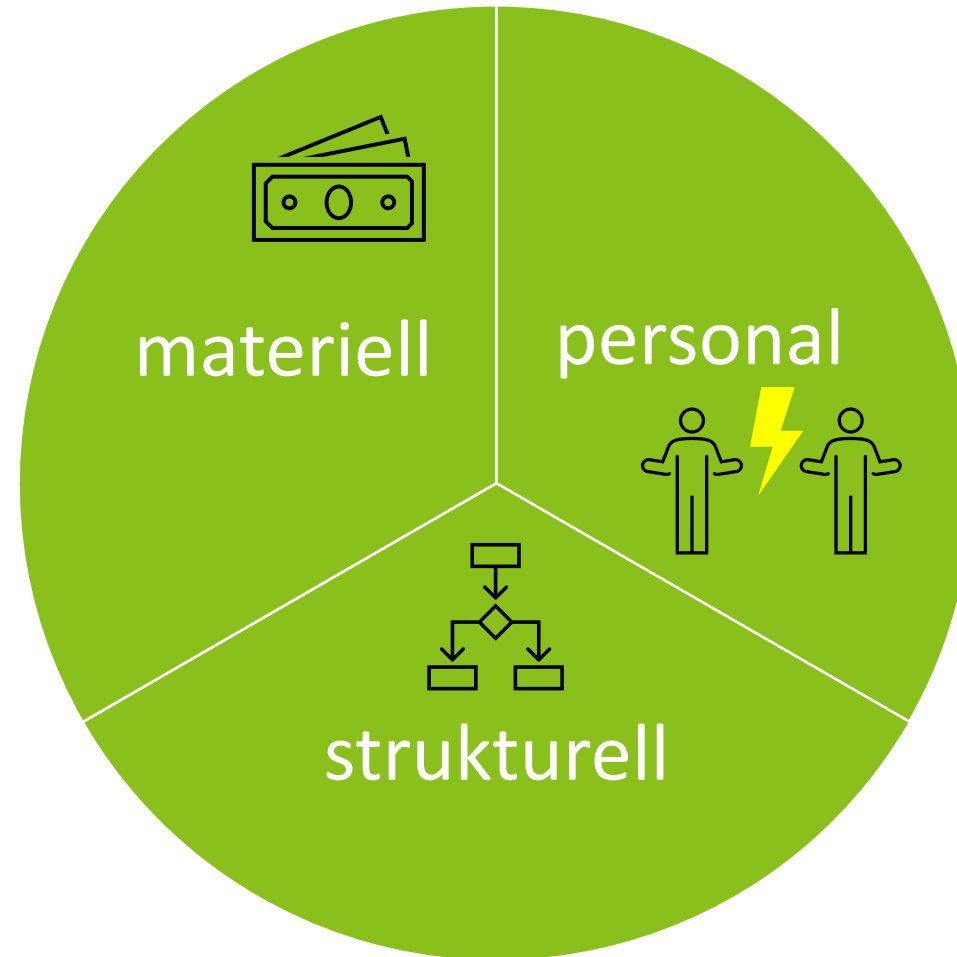
Was ist ein Konflikt?

Ein Konflikt ist eine „fortbestehende Uneinigkeit, die durch einen tatsächlichen oder angenommenen Gegensatz von Bedürfnissen, Werten und Interessen verursacht wird.“

– Lohmer/Sprenger/Wahlert, Gesundes Führen 2012



Arten von Konflikten



Konflikte und Veränderung

Bewahrer

- verteidigen
- stabilisieren
- konsolidieren
- analysieren



Veränderer

- hinterfragen
- erneuern
- beschleunigen
- experimentieren

Neue, kreative und durchdachte Lösungen



Ohne Konflikte kein Team

Leistungsphase:

- Produktivität
- Stabilität
- Aufgabenorientierung

4

Performing



Orientierungsphase:

- Kennenlernen
- freundlich
- vorsichtig

1

Forming



Organisationsphase:

- Regelbildung

3

Norming

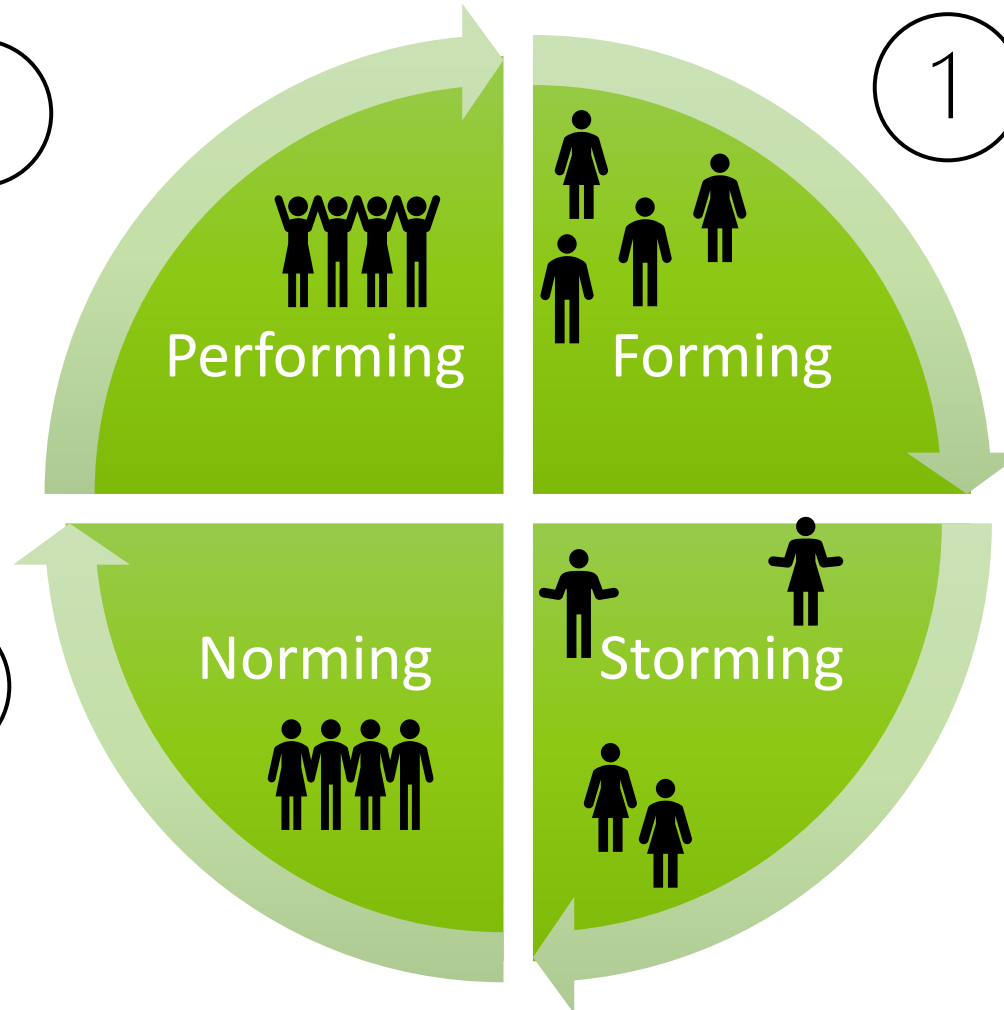


Machtkampfphase:

- Cliquenbildung
- (unterschwellige) Konflikte
- Schwierig, Aufgabe zu erledigen

2

Storming





Konflikte im Team managen

Eskalationsgrad einschätzen, passende Maßnahmen wählen, Gespräche moderieren

Konflikteskalationsstufen

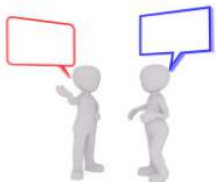
nach Friedrich Glasl

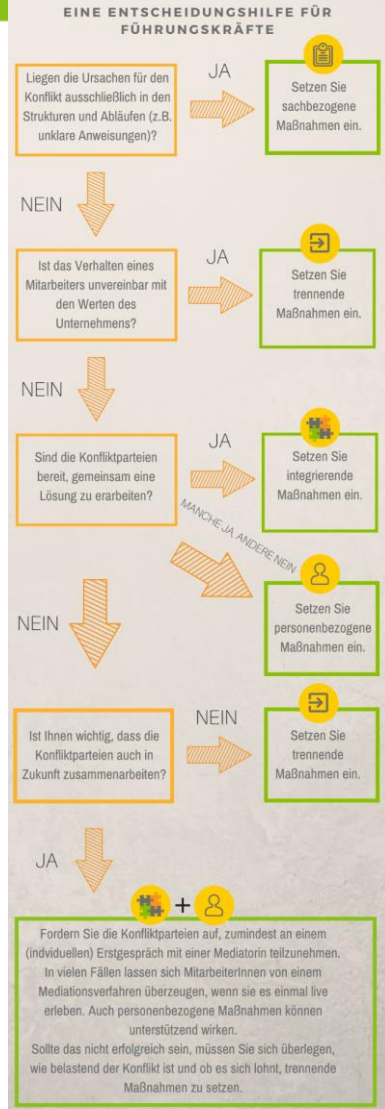
Win-Win

- 1 Verhärtung
 - 2 Polarisierung & Debatte
 - 3 Taten statt Worte
 - 4 Sorge um Image und Koalition
- Win-Lose**
- 5 Gesichtsverlust
 - 6 Drohstrategien
 - 7 Begrenzte Vernichtungsschläge
- Lose-Lose**
- 8 Zersplitterung
 - 9 Gemeinsam in den Abgrund

Konflikteskalation

Brennt es?





Trennende Maßnahmen	Sachbezogene Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen	Integrierende Maßnahmen
Konfliktparteien werden getrennt, z.B. Kündigung, Versetzung	Außere Bedingungen (wie Prozesse) werden verändert, z.B. Einführung Jour fixes	Konfliktparteien bearbeiten Konflikt individuell, z.B. Coaching	Konfliktparteien bearbeiten Konflikt gemeinsam, z.B. Mediation

Nach "Vier Grundformen des Konfliktmanagements" von Proksch



Fair verhandeln

Konfliktgespräche moderieren



Fakten

- Fakten sammeln
- Ziel formulieren



Austausch von Information/Ärger abbauen

- Jeder kann Standpunkt darlegen
- Durch aktives Zuhören, Paraphrasieren und Empathie unterstützen.



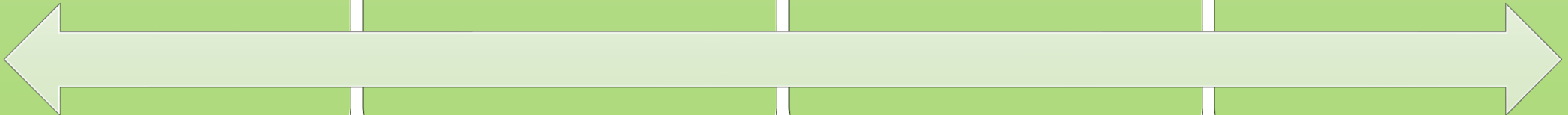
Ideen zur Lösungsfindung

- Ideen sammeln ohne bewerten



Resultat

- Lösungen diskutieren.
- Einigung auf Vorgehensweise



Top 10 Konfliktlösestrategien

1

Konflikte „einplanen“

Wie gehen wir mit Konflikten um?



2

Positive Beziehungen

Stärken, positive Interaktionen, Gemeinsamkeiten



3

Handlungsfähigkeit wiederherstellen



4

Gemeinsames Ziel



5

Rausfinden, worum es wirklich geht



6

Deeskalierende Kommunikation



7

Zuhören



8

Jeder hat Recht



9

Die passenden Rahmenbedingungen



10

Konfliktgespräche vorbereiten



Konflikte „einplanen“

Wie gehen wir mit Konflikten um?

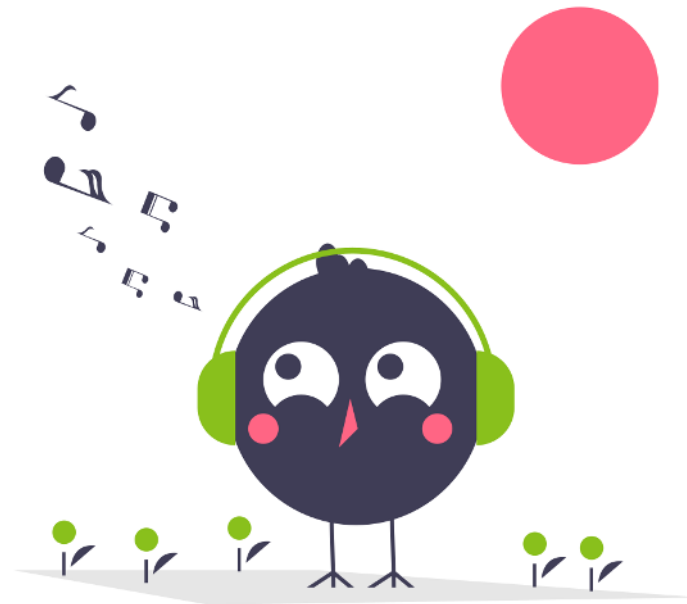


Positive Beziehungen

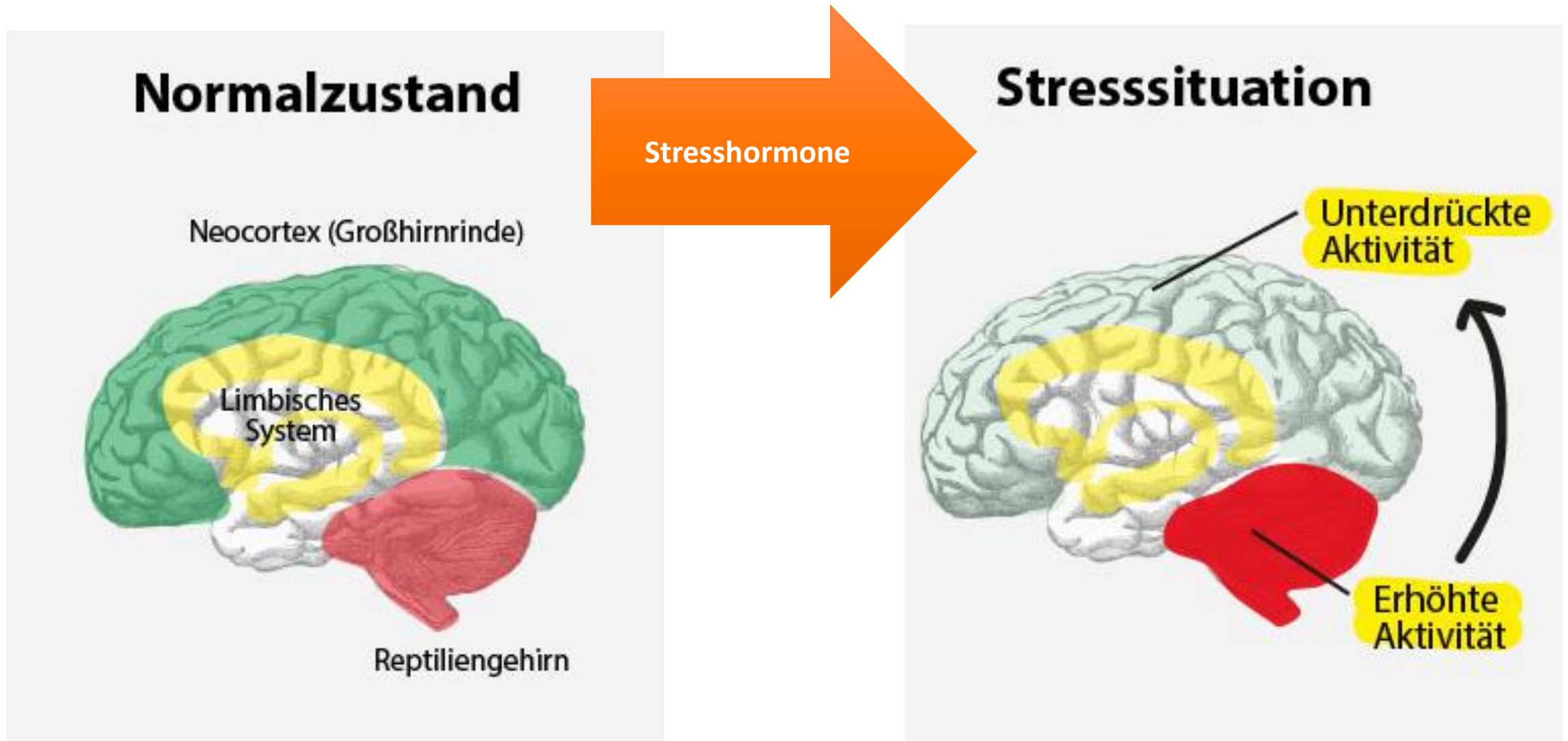
Stärken, positive Interaktionen, Gemeinsamkeiten



Handlungsfähigkeit wiederherstellen



Was passiert bei negativen Emotionen?





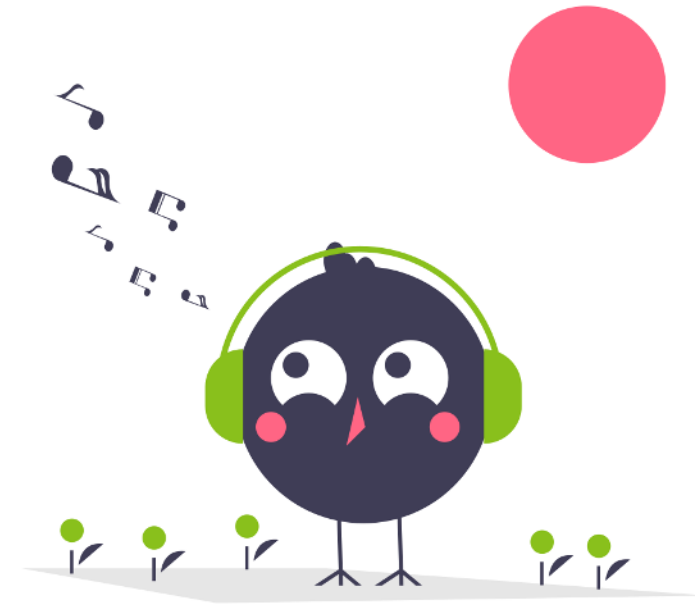




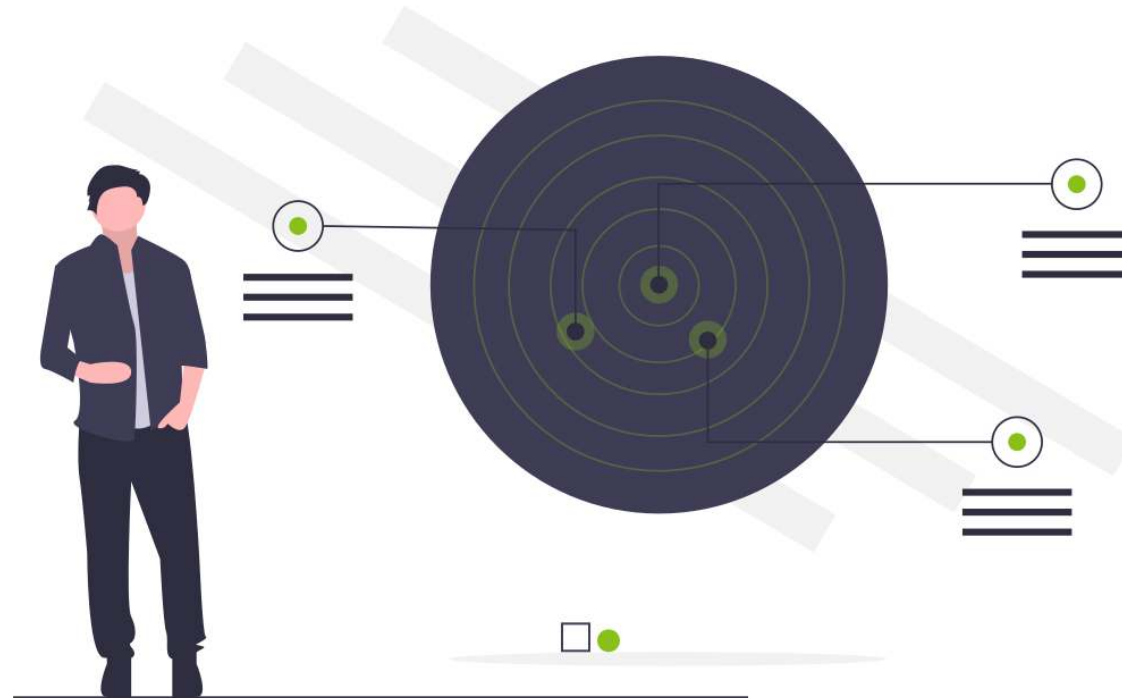


Handlungsfähigkeit wiederherstellen

- Pause
- Humor
- Spaziergang
- Innerer Monolog:
 - Sich selber Empathie geben
 - Bedürfnis herausfinden
- Gespräche mit anderen
- Aufschreiben



Gemeinsames Ziel



Rausfinden, worum es wirklich geht





Tool Bedürfniskarten

<https://dardo-consulting.com/karten>



„Was brauchst du?“

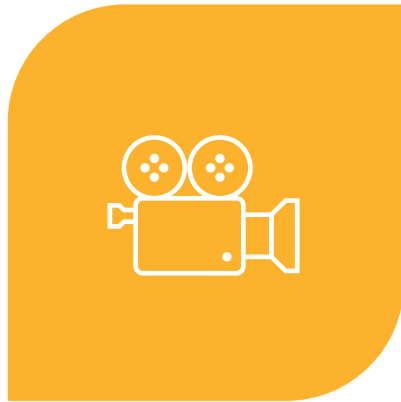
Mit 3 Worten deeskalieren



Deeskalierende Kommunikation



Deeskalierende Kommunikation



ÜBER KONKRETES
VERHALTEN REDEN



WIRKUNG BESCHREIBEN



VERALLGEMEINERUNGEN
VERMEIDEN

Zuhören



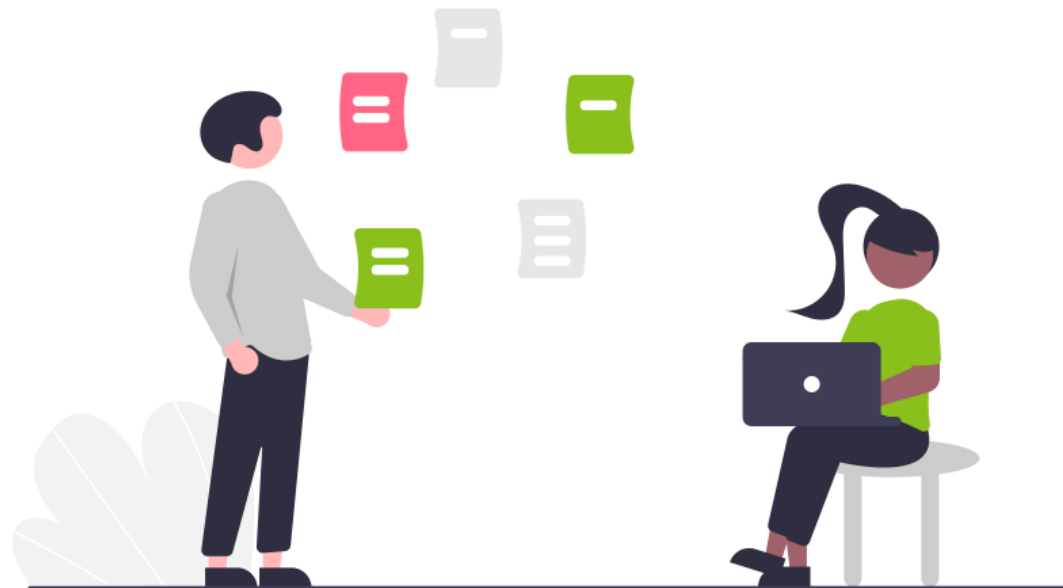
Jeder hat Recht





3 m E W

Gemeinsam gegen das Problem



Die passenden Rahmenbedingungen

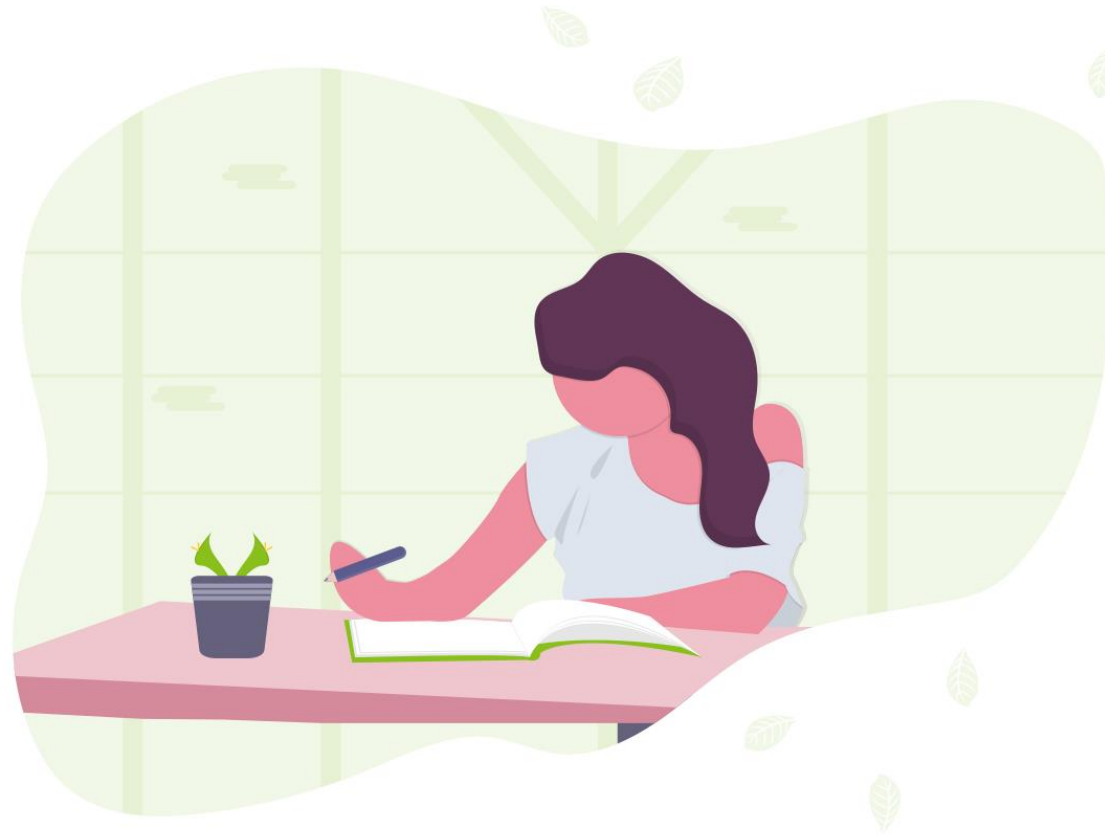


Die passenden Rahmenbedingungen

- Zeit
- Ort
- Beteiligte



Konfliktgespräche vorbereiten



Das Konfliktgespräch: Beispiel Unpünktlichkeit

in 8 Schritten zur Lösung



1. Einleitung

Worum geht es? Warum sprichst du es an? Oder nur fragen, ob Gespräch ok.

Hey, hast du grad noch 10 Minuten für mich, bevor du gehst? Super, Danke dir!



3. Wirkung

Was hat dieses Verhalten (bei dir) bewirkt?

Wir haben dich für die Entscheidung gebraucht und konnten diese 20 Minuten nicht produktiv nutzen. Das hat mich geärgert.



5. Was braucht der andere?

Welches Interesse/Bedürfnis hat dein Gegenüber?

Ich würd gerne eine Lösung finden, die für uns beide funktioniert. Was ist denn dir in dem Zusammenhang wichtig?



7. Nächste Schritte

Wer macht was bis wann? Wann reden wir nochmal drüber?



2. Wahrnehmung beschreiben

Was hast du gesehen/gehört/wahrgenommen?

Wir hatten das Meeting heute für 10:00 Uhr anberaumt und du bist um 10:20 Uhr gekommen.



4. Was brauchst du?

Welches Interesse/Bedürfnis wird nicht erfüllt?

Mir ist es wichtig, effizient arbeiten zu können und auch, dass meine Zeit wertgeschätzt wird.



6. Ideen/Lösungen

Wie könnten beide Seite ihre Bedürfnisse erfüllt bekommen?

Ja, ein Anruf 10 Minuten vorher reicht mir.



8. Bedanken

Und feiern, dass es gelungen ist, das Thema zu bearbeiten! :)

Danke, dass ich das so unkompliziert ansprechen konnte! Ich arbeite gerne mit dir und möchte nicht, dass so Sachen dann zwischen uns stehen.

Take-Home Messages

- Überall, wo Menschen miteinander arbeiten treten mit der Zeit Konflikte auf.
- Konflikte fördern Innovation und Beziehung, wenn sie bearbeitet werden.
- Es lohnt sich, Konflikte frühzeitig zu bearbeiten und Kompetenzen aufzubauen.
- Es geht nicht darum, zu gewinnen, sondern gemeinsame Lösungen zu entwickeln.



An illustration on a grey background featuring two stylized human figures and a large green question mark. On the left, a person in a grey shirt and dark pants holds a black tablet. On the right, a person in a dark suit with a white collar and a ponytail stands with hands on hips, pointing towards the question mark. The question mark is large, green, and has a dark shadow. The word 'Fragen?' is written in white, sans-serif font across the middle of the question mark. The background includes faint grey circles and lines, suggesting a network or process flow.

Fragen?

Kontakt



info@dardo-consulting.com



+43/699/10 660 110



www.dardo-consulting.com

