

## Zusammenfassung / Fazit

**Wirkungsfeld:** Coaching und Kommunikation

**Input:** Konfliktmanagement

**Referent:** Othmar Buholzer

Zusammenfassung durch: Mara Gander

### 1. Wesentliche Aussagen

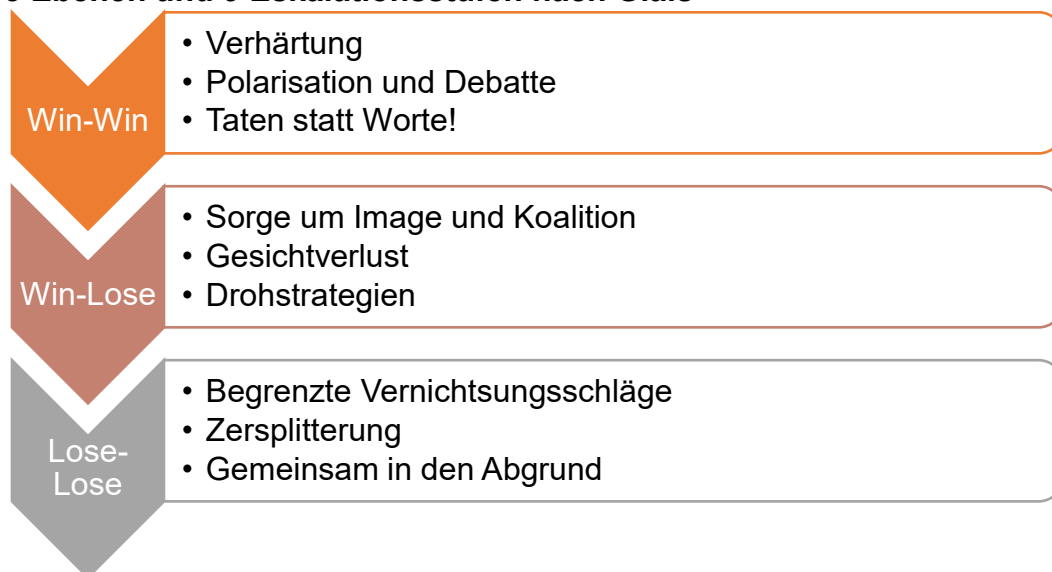
**Soziale Konflikte** sind

- Spannungssituationen,
- in denen zwei oder mehrere Parteien,
- die voneinander abhängig sind
- mit Nachdruck versuchen
- anscheinende oder tatsächlich unvereinbarte Handlungspläne zu verwirklichen
- sich aber ihrer Gegnerschaft bewusst sind.

Ein Konflikt entsteht, wenn zwei oder mehrere Elemente gleichzeitig vorhanden sind.

Es wird unterschieden zwischen inneren – intrapersonalen Konflikten (Aufeinanderprallen verschiedener Bedürfnisse, Erwartungen und Interessen) und äußeren – interpersonalen Konflikten. Zudem wird zwischen dem heißen und kalten Konflikt unterschieden: Übermotiviert sein, sich überlegen fühlen, überzeugen wollen vs. voneinander enttäuscht sein, Selbstzweifel, glauben nicht mehr an eine Lösung, behindern und blockieren sich.

### 3 Ebenen und 9 Eskalationsstufen nach Glals

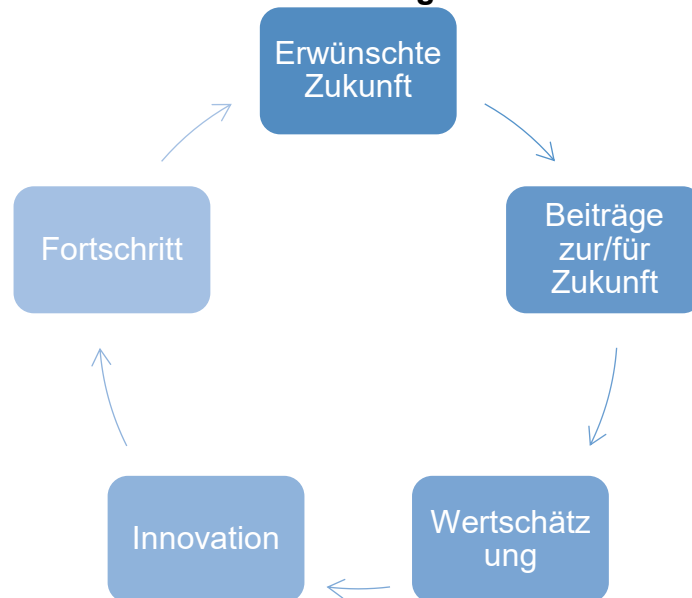


Der Coach/Trainer hat die Möglichkeit Interventionsmöglichkeiten vor allem auf der ersten Ebene («Win-Win»), indem er beispielsweise eine dritte Person einsetzt.

### 5 Strategien der Konfliktbearbeitung nach Schwarz

1. Flucht – Verleugnung
2. Kampf – Konfrontation
3. Unterdrückung – Konzession – Delegation
4. Kompromiss/Handel (Richtung «Win-Win»)
5. Integration («Win-Win»)

### Lösungsorientierter Ansatz im Konfliktmanagement:



### 2. Erkenntnisse

- Erster Schritt: Konfliktdiagnose  
Zweiter Schritt: Strategie zum Konfliktmanagement
- RUNDER TISCH: Konfliktpräsentation, Festlegen der Spielregeln, Zielsetzung (Was wollen wir?). ZENTRAL: Interessen formulieren (nicht Position), dann Interessen zusammenfassen, gemeinsames Ziel, Planung und Umsetzung
- „Einen Konflikt kann man nicht lösen, nur managen!“
- Alle Konflikte sind vermeidbar, wenn die Kommunikation klar ist
- Integration: aus dem Konflikt eine Chance machen

### 3. Kritische Würdigung (persönlich)

Highlights	Offene Fragen
– Anwendung der Theorie in einem Fallbeispiel	– Wie (re)agiere ich in einem Worst Case Szenario (Lose-Lose-Situation)?