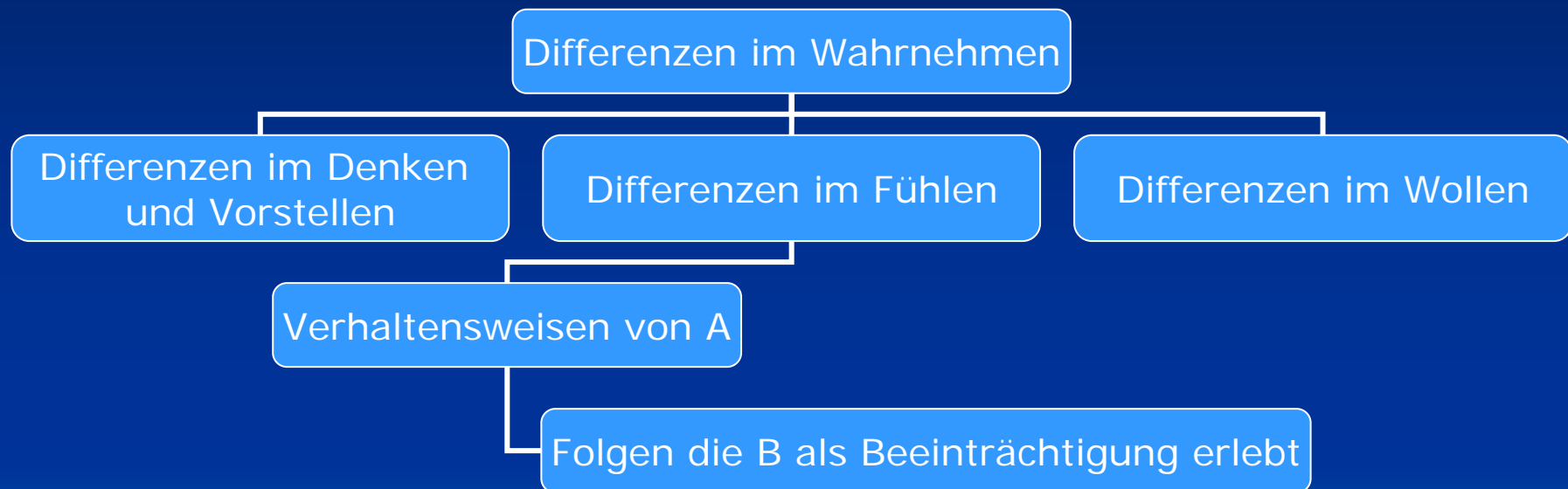


Definition des sozialen Konflikts

Friedrich Glasl (2002)



Grundkonflikte in menschlichen Systemen

- Ordnung – Freiheit
- Nähe - Distanz

Konfliktregelung

- Unterdrückung
- Eliminierung
- Vermeiden, Ablenken
- Verbündete suchen
- Regelung durch Autorität
- Allianz
- Kompromiss
- Integration

Mediation in Teams

Strukturen von Teams

Eigenschaften

Vorbereitungen

Ablaufschritte

Struktur und Dynamik

- Teams, Kollegien bestehen aus Unter- bzw. Subgruppen. Hierarchie, Erfahrungen, Vorstellungen und Beziehungen bestimmen die Interaktion
- Tabus – sind nicht immer allen bewußt – zeigen manchmal, wo der „Hase im Pfeffer sitzt. Tabus beziehen sich auf Themen, Verhaltensweisen und Personen
- Hierarchien: offizielle und inoffizielle: z.B. Beliebtheitshierarchie

Struktur und Dynamik von Teams

- Rollenverteilung: Provokateur, Harmonisierer, Pessimist, Clown, Stimmungsmacher, Außenseiter.....
- Kräfteverteilung: Machtgefälle z.B. alle gegen einen
- Eskalationsmechanismen: Polarisierung und Pauschalisierung
 1. Gruppe erwartet von bestimmten Personen nur mehr Negatives
 2. Probleme werden auf bestimmte Personen projiziert
 3. Austragung der Konflikte wird an bestimmte Kontrahenten delegiert
 4. Gruppe teilt sich in Lager um Kontrahenten, Loyalität wird gefordert

Eigenschaften des Teamsystems

- ◆ Systeme sind lebendig
- ◆ Systeme gleichen sich aus
- ◆ Systeme delegieren Symptome
- ◆ Ungelöste Sieger –Verlierer-Verhältnisse verhalten sich wie eine Wippe
- ◆ Systeme haben Bedürfnisse

Vor der Konfliktbearbeitung

Ziel: Steigerung der Konfliktkompetenz und
Eigenverantwortlichkeit

- Was erwarten wir von der Bearbeitung?
- Was bezwecken wir damit ,am Konfliktlösungsprozess teilzunehmen?
- Befürchtungen, Ängste, gemeinsame Sorgen, schlechteste Ergebnis
- Hoffnungen, bestes Resultat
- In welchem Rahmen spielt sich der Konflikt ab?
- Konfliktgeschichte: Verletzungen?
- Warum muss was geändert werden?
- Schutz vereinbaren: z.B. wer hält sich zurück

Phasen der Mediation

- ▶ Phase 1: Einleitung, Rahmenbedingungen klären
- ▶ Phase 2: Konfliktdarstellung: Konflikte strukturieren, sachliche Klärung
- ▶ Phase 3: Blockaden/Details; die arbeitsbelastende und emotionale Ebene der Probleme
- ▶ Phase 4: Ideensuche, Brainstorming, arbeitstechnische Lösungen
- ▶ Phase 5: Verhandeln und Vereinbaren: Realitätsprüfungen intern/extern,
- ▶ Phase 6: Nachbefragung; evt. Veränderungen/Verbesserungen

Konfliktmoderation in Teams

- Einstieg: Kontakt schaffen
- Auftrag klären:
- Sichtweisen klären
- Verhandeln
- Umsetzung

Konfliktlösung im Team

- **Machen sie sich ein Bild vom System**
- **Wechseln sie die Perspektive**
- **Legen sie Ziele fest**
- **Entwickeln sie gemeinsame Ziele zur Konfliktlösung**
- **Evaluation der Ergebnisse**