



# Konfliktlösung

Konfliktdynamiken verstehen

# Lass uns treffen!

**Andrea Hadjiantoni**  
**Project Manager**  
**Center for Social Innovation**



[www.csicy.com](http://www.csicy.com)



[info@csicy.com](mailto:info@csicy.com)



Rigenis 62, Nicosia, 1010,  
Cyprus



Center for Social Innovation  
Cyprus - CSICY



CSI.CYPRUS



csi\_cy





# Einführung

- **Konflikte** sind ein unvermeidlicher Bestandteil jeder Arbeitsumgebung. Der Umgang mit Konflikten kann jedoch den Unterschied zwischen einem produktiven und einem dysfunktionalen Team ausmachen.
- In diesem Training werden wir die **Dynamik von Konflikten** am Arbeitsplatz untersuchen und Sie mit den Fähigkeiten und dem Wissen ausstatten, das Sie benötigen, um Konflikte effektiv zu navigieren und zu lösen.
- Unser Training gliedert sich in vier Haupteinheiten:
- Konfliktdynamik verstehen
- Konfliktlösungsfähigkeiten und -stile
- Konfliktmanagement in Teams und Organisationen
- Eine positive Konfliktlösungskultur schaffen



On the left side of the slide, there are two sets of horizontal dashed lines. The top set consists of two parallel lines, and the bottom set consists of two parallel lines, all in a light gray color.

# 01 Was ist ein Konflikt?

On the right side of the slide, there are two sets of horizontal dashed lines, similar to the ones on the left. To the right of these lines is a small icon of a house with a purple roof and a purple body, with a yellow triangle above it.

# Was ist ein Konflikt?



Ein Konflikt kann als Meinungsverschiedenheit oder Auseinandersetzung zwischen Individuen oder Gruppen definiert werden, die aus unterschiedlichen Meinungen, Werten, Interessen oder Bedürfnissen resultiert. Es handelt sich um einen wahrgenommenen oder tatsächlichen Gegensatz von Interessen, Zielen oder Handlungen, der zu Spannungen, Meinungsverschiedenheiten oder sogar Feindseligkeiten führt.



Konflikte können auf verschiedenen Ebenen auftreten, von zwischenmenschlichen Konflikten zwischen Einzelpersonen bis hin zu größeren Konflikten innerhalb von Organisationen, Gemeinschaften oder Gesellschaften.



Sie ist ein natürlicher und unvermeidlicher Aspekt menschlicher Interaktion und kann in verschiedenen Kontexten auftreten, wie z.B. in persönlichen Beziehungen, am Arbeitsplatz, in Gemeinschaften und in internationalen Angelegenheiten.



# 02

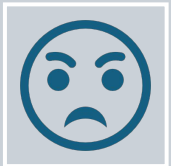
Warum ist es  
wichtig,  
Konfliktdynamiken  
zu verstehen?



# Warum ist es wichtig, Konfliktdynamiken zu verstehen?



Das Verständnis von Konfliktdynamiken ist von entscheidender Bedeutung, da es Einzelpersonen und Organisationen mit dem Wissen und den Instrumenten ausstattet, die sie benötigen, um Konflikte effektiv zu navigieren, zu managen und zu lösen.



Das Verständnis der zugrunde liegenden Ursachen, Eskalationsmuster und emotionalen Dynamiken von Konflikten ermöglicht ein frühzeitiges Eingreifen, um zu verhindern, dass kleinere Streitigkeiten zu größeren Problemen eskalieren.

# Warum es wichtig ist, die Dynamik von Konflikten zu verstehen

Das Verständnis der Konfliktdynamik erleichtert eine konstruktivere Kommunikation und Problemlösung bei Konflikten, was zu besseren Ergebnissen führt und die Beziehungen erhält. Es ermöglicht auch eine proaktive Konfliktprävention, indem die Ursachen wie Kommunikationsprobleme oder Machtungleichgewichte angesprochen werden.

Letztendlich fördert dieses Verständnis ein gesünderes und produktiveres Umfeld, sowohl persönlich als auch beruflich, indem es Empathie, Zusammenarbeit und Wachstum inmitten von Konflikten fördert.





# 03 Arten von Konflikten



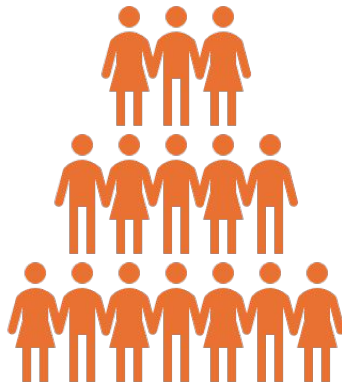
# Arten von Konflikten

Konflikte können verschiedene Formen annehmen:

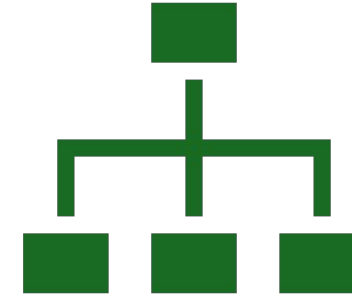
**1. Zwischenmenschlicher Konflikt:** Diese Art von Konflikt entsteht zwischen Einzelpersonen aufgrund von Unterschieden in der Persönlichkeit, in Werten, Überzeugungen oder Verhaltensweisen. Er entsteht oft durch Missverständnisse, Meinungsverschiedenheiten oder empfundene Kränkungen zwischen zwei oder mehreren Personen.

**2. Intrapersonaler Konflikt:** Der intrapersonelle Konflikt bezieht sich auf innere Kämpfe innerhalb einer Person, wie z.B. widersprüchliche Ziele, Werte oder Emotionen. Es ist der innere Kampf einer Person mit sich selbst, der oft zu Gefühlen der Ambivalenz, Schuld oder Unentschlossenheit führt.

# Arten von Konflikten

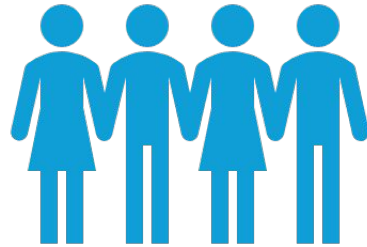


**3) Intergruppenkonflikte:** Intergruppenkonflikte treten zwischen verschiedenen Gruppen innerhalb einer größeren Einheit auf, z.B. Teams, Abteilungen oder Organisationen. Sie können durch Konkurrenz um Ressourcen, wahrgenommene Ungerechtigkeiten oder unterschiedliche Interessen zwischen den Gruppen entstehen.



**4. Organisatorischer Konflikt:** Dieser Konflikttyp entsteht innerhalb einer Organisation und beinhaltet Streitigkeiten zwischen Mitarbeitern, Abteilungen oder Managementebenen. Organisatorische Konflikte können sich aus Themen wie Machtkämpfen, organisatorischen Veränderungen oder widersprüchlichen Prioritäten ergeben.

# Arten von Konflikten



**5. interpersonelle Konflikte:** Konflikte zwischen Individuen oder Gruppen aus unterschiedlichen Kulturen oder mit unterschiedlichem Hintergrund aufgrund kulturell unterschiedlicher Werte, Normen oder Kommunikationsstile. Kulturelle Konflikte können auf Missverständnissen, Stereotypen oder Vorurteilen beruhen, die mit der kulturellen Identität zusammenhängen.



**6) Rollenkonflikt:** Ein Rollenkonflikt entsteht, wenn Personen widersprüchliche Erwartungen oder Anforderungen aufgrund verschiedener Rollen erleben, die sie einnehmen, z. B. widersprüchliche Verantwortlichkeiten zwischen Beruf und Familie oder widersprüchliche Erwartungen von verschiedenen Vorgesetzten.

# 04

## Quellen des Konflikts





# Quellen des Konflikts

Konflikte können aus verschiedenen Quellen entstehen, z.B:

- **Kommunikationsstörungen:** Missverständnisse, falsche Kommunikationskanäle oder ineffektive Kommunikationsstile können zu Konflikten führen. Mehrdeutigkeiten, Unklarheiten oder Fehlinterpretationen von Botschaften können Spannungen eskalieren lassen und zu Konflikten führen.
- **Unterschiedliche Wertvorstellungen und Überzeugungen:** Konflikte entstehen häufig aufgrund unterschiedlicher Werte, Überzeugungen oder ethischer Grundsätze von Einzelpersonen oder Gruppen. Unterschiedliche Ansichten zu Themen wie Ethik, Religion, Politik oder gesellschaftlichen Normen können zu Konflikten und Meinungsverschiedenheiten führen.
- **Konkurrenz um Ressourcen:** Begrenzte Ressourcen wie Budget, Zeit, Ausrüstung oder Möglichkeiten können zu Konflikten führen, insbesondere in Organisationen oder Teams. Der Wettbewerb um knappe Ressourcen kann zu Spannungen führen und eine Win-Lose-Mentalität unter den Beteiligten fördern.

# Quellen des Konflikts



---

**4. Wahrgenommene Ungleichheit oder Ungerechtigkeit:** Die Wahrnehmung ungerechter Behandlung, Bevorzugung oder Diskriminierung kann Konflikte schüren. Wenn Menschen sich ungerecht behandelt oder ausgegrenzt fühlen, können sie ihre Unzufriedenheit durch Konflikte mit denjenigen ausdrücken, die sie für die Ungerechtigkeit verantwortlich halten.

---

**5. Missverständnisse und falsche Wahrnehmungen:** Unterschiedliche Perspektiven, Annahmen oder Interpretationen von Situationen können zu Missverständnissen und Konflikten führen. Wahrgenommene Kränkungen, Klischees oder Vorurteile können Spannungen verschärfen und eine effektive Kommunikation und Zusammenarbeit behindern.

---

**6. Externe Faktoren:** Veränderungen der äußeren Umstände, wie z.B. Marktverschiebungen, regulatorische Veränderungen oder Umweltfaktoren, können Konflikte in Organisationen oder Gemeinschaften auslösen. Unsicherheiten oder Störungen im externen Umfeld können Stress erzeugen und Konflikte auslösen, wenn sich Einzelpersonen oder Gruppen an neue Bedingungen anpassen.

# Quellen des Konflikts

---

## **7. Persönlichkeiten und zwischenmenschliche Beziehungen:**

Unvereinbarkeiten von Persönlichkeiten, zwischenmenschliche Konflikte oder ungelöste Probleme zwischen Personen können zu anhaltenden Konflikten führen. Unterschiedliche Kommunikationsstile, Verhaltenspräferenzen oder frühere Interaktionen können zu zwischenmenschlichen Konflikten beitragen.

---

## **8. Unklare oder sich überschneidende Rollen:**

Unklare Rollen, Verantwortlichkeiten oder Autoritätsgrenzen innerhalb eines Teams oder einer Organisation können zu Konflikten führen. Unklare oder sich überschneidende Rollen können dazu führen, dass sich Mitarbeiter gegenseitig auf die Füße treten, was zu Meinungsverschiedenheiten über Aufgaben, Entscheidungsfindung oder Verantwortlichkeiten führt.

---

Durch das Verständnis der verschiedenen Konfliktursachen können Einzelpersonen und Organisationen die zugrunde liegenden Probleme proaktiv angehen, eine offene Kommunikation fördern und Strategien zur Konfliktlösung und -prävention umsetzen.



# 05 Emotionale Dynamik in Konflikten



# Emotionale Dynamik in Konflikten



- ❑ Emotionen spielen eine wichtige Rolle für den Verlauf und die Intensität von Konflikten. Sie können beeinflussen, wie Menschen Konfliktsituationen wahrnehmen, interpretieren und darauf reagieren.
- ❑ Emotionen sind starke Motivatoren, die das Verhalten und die Entscheidungen in Konflikten steuern. Um Konflikte effektiv bearbeiten und lösen zu können, ist es wichtig, die emotionale Dynamik zu verstehen.

## **Einfluss von Emotionen auf die Eskalation von Konflikten:**

- Emotionen können Konflikte eskalieren lassen, indem sie negative Gefühle wie Wut, Groll oder Angst verstärken. Wenn Menschen starke Emotionen erleben, können sie weniger rational und reaktiv werden, was zu erhöhten Spannungen und feindseligen Interaktionen führt.
- Emotionale Eskalation kann einen Kreislauf von Vergeltung und Gegenvergeltung in Gang setzen, der es schwierig macht, Konflikte zu entschärfen und für beide Seiten akzeptable Lösungen zu finden..



# Häufige emotionale Reaktionen bei Konflikten



**Wut:** Wut ist eine häufige emotionale Reaktion auf Konflikte, die durch wahrgenommene Bedrohungen, Ungerechtigkeiten oder Verletzungen der eigenen Rechte oder Werte ausgelöst wird. Sie kann zu aggressivem Verhalten, verbalen Angriffen oder dem Wunsch nach Rache führen.



**Angst:** Angst entsteht durch Ungewissheit, wahrgenommene Bedrohung oder die Sorge um möglichen Schaden oder Verlust. In Konfliktsituationen kann sich Angst in Abwehr, Vermeidung oder Rückzug äußern und eine konstruktive Kommunikation und Problemlösung behindern.



**Ängstlichkeit:** Ängstlichkeit kann durch Ungewissheit oder die Erwartung negativer Ergebnisse bei Konflikten entstehen. Sie kann sich als Nervosität, Anspannung oder Sorge äußern und die Fähigkeit des Einzelnen beeinträchtigen, klar zu denken und eine wirksame Konfliktlösung zu finden.



**Traurigkeit:** Traurigkeit kann durch Gefühle von Verlust, Enttäuschung oder Desillusionierung während eines Konflikts entstehen. Sie kann zu Rückzug, Isolation oder einem Gefühl der Hoffnungslosigkeit führen und erschwert einen konstruktiven Umgang mit Konflikten.

# Umgang mit Emotionen in Konflikten



- Eine effektive Konfliktlösung erfordert das Erkennen und den Umgang mit den eigenen Emotionen sowie das Verstehen und Einfühlen in die Emotionen anderer.
  - Zu den Strategien für den Umgang mit Emotionen in Konflikten gehören Selbstwahrnehmung, Selbstregulierung und emotionale Belastbarkeit. Innehalten, tief durchatmen oder die Perspektive wechseln können Menschen helfen, in Konflikten ruhig und gelassen zu bleiben.
  - Einfühlsames Zuhören, die Bestätigung von Emotionen und die Anerkennung der Legitimität der Gefühle anderer können Beziehungen und Vertrauen aufbauen und so ein günstiges Umfeld für die Konfliktlösung fördern.
- Auf dieses spezielle Thema werden wir uns in der nächsten Präsentation konzentrieren.

# 06

## Phykologische Perspektiven auf Konflikte



# Psychologische Perspektiven auf Konflikte



## Kognitive Verzerrungen und ihr Einfluss auf die Wahrnehmung von Konflikten:

Kognitive Verzerrungen sind systematische Denkmuster, die Wahrnehmungen, Urteile und Entscheidungen verzerren können. In Konfliktsituationen können kognitive Verzerrungen beeinflussen, wie Individuen Konflikte wahrnehmen, interpretieren und darauf reagieren.

Häufige kognitive Verzerrungen in Konflikten sind:

- **Confirmation Bias:** Die Tendenz, nach Informationen zu suchen, die bereits bestehende Überzeugungen oder Vorurteile bestätigen, während gegenteilige Beweise ignoriert oder vernachlässigt werden. Bestätigungsfehler können Stereotype verstärken, Missverständnisse nähren und Konflikte verschärfen.
- **Source Bias:** Die Tendenz, das eigene Verhalten externen Faktoren (z.B. situativen Faktoren) zuzuschreiben, während das Verhalten anderer internen Faktoren (z.B. Persönlichkeitsmerkmalen) zugeschrieben wird. Attributionen können zu Missverständnissen und Fehleinschätzungen der Absichten anderer führen und so zur Eskalation von Konflikten beitragen.
- **Stereotypisierung:** Die Tendenz, Personen oder Gruppen aufgrund von Klischees oder Verallgemeinerungen zu kategorisieren, anstatt ihre individuellen Unterschiede anzuerkennen. Stereotypisierung kann zu Vorurteilen, Diskriminierung und Konflikten zwischen Gruppen führen.

# Quellenangaben und Tendenz zur Schuldzuweisung



Die Ursache-Wirkungs-Theorie untersucht, wie Individuen die Ursachen von Verhalten erklären, einschließlich ihres eigenen Verhaltens und des Verhaltens anderer. In Konfliktsituationen beeinflusst die Ursachenerklärung, wie Individuen Schuld oder Verantwortung für den Konflikt zuweisen.



Der grundlegende Ursachenfehler liegt vor, wenn Menschen das Verhalten anderer auf interne Faktoren (z.B. Persönlichkeitsmerkmale) zurückführen und situative Faktoren außer Acht lassen. Diese Tendenz, andere für Konflikte verantwortlich zu machen, kann Spannungen verschärfen und Bemühungen zur Konfliktlösung behindern.



Das Verständnis der Quellen kann dem Einzelnen helfen, die Rolle situativer Faktoren und äußerer Umstände in Konflikten zu erkennen, was Empathie, Verständnis und konstruktivere Ansätze zur Konfliktlösung fördert.



# Die Theorie der sozialen Identität und ihre Implikationen für Gruppenkonflikte



Die Theorie der sozialen Identität untersucht, wie Individuen ihr Selbstverständnis aus ihrer Zugehörigkeit zu sozialen Gruppen wie Nationalität, Ethnie, Religion oder Organisationszugehörigkeit ableiten. In Konfliktsituationen beeinflusst die soziale Identität die Gruppendynamik und -wahrnehmung.



Gruppenkonflikte entstehen, wenn Individuen sich mit ihrer Gruppe identifizieren und die Interessen ihrer Gruppe gegenüber anderen Gruppen bevorzugen, was zu Konkurrenz, Vorurteilen und Diskriminierung führt. Soziale Identitätsprozesse wie die Bevorzugung der eigenen und die Abwertung der anderen Gruppe können Gruppenkonflikte verschärfen.



Die Anerkennung der Rolle der sozialen Identität in Konflikten ermöglicht Interventionen, die positive Beziehungen zwischen Gruppen fördern, wie z.B. Kontakte zwischen Gruppen, Perspektivenübernahme und die Betonung gemeinsamer Identitäten oder Ziele.

# 07

## Schlussfolgerungen, Diskussion



- Zusammenfassend lässt sich sagen, dass das **Verständnis** der Dynamik von Konflikten für die effektive Bewältigung und Lösung von Konflikten in verschiedenen Kontexten unerlässlich ist..
- Konflikte sind ein unvermeidlicher Aspekt menschlicher Interaktion, aber die Art und Weise, wie wir mit Konflikten umgehen und sie lösen, kann sich erheblich auf Beziehungen, Produktivität und das allgemeine Wohlbefinden auswirken.
- Das Verständnis der Arten, Ursachen und Dynamiken von Konflikten ermöglicht es Einzelpersonen und Organisationen, frühzeitig zu **intervenieren, Eskalationen zu verhindern und konstruktive Lösungsansätze zu fördern.**
- Wirksame Kommunikationsstrategien, Konfliktlösungstechniken und eine Kultur der Zusammenarbeit können die negativen Auswirkungen von Konflikten mildern und positive Ergebnisse fördern.
- Wenn wir in das Verständnis der Dynamik von Konflikten investieren, können wir einfühlsamer, widerstandsfähiger und effektiver mit Konflikten umgehen und gesündere Beziehungen und Umgebungen fördern.

**Andrea Hadjiantoni**  
**Project Manager**  
**Center for Social Innovation**



[www.csicy.com](http://www.csicy.com)



[info@csicy.com](mailto:info@csicy.com)



Rigenis 62, Nicosia, 1010,  
Cyprus



Center for Social Innovation  
Cyprus - CSICY



CSI.CYPRUS



csi\_cy



**Danke  
Ihnen!**

