



BEUTH HOCHSCHULE FÜR TECHNIK BERLIN  
University of Applied Sciences



# Erste Hilfe bei Konfliktklärung

## BuKoF 2021 „Solidaritäten gestalten“

Susanne Plaumann  
Zentrale Frauen- und  
Gleichstellungsbeauftragte



## Susanne Plaumann

- Berufsausbildung Zierpflanzengärtnerin,
- Studium Literatur- und Kunstwissenschaft (TU Berlin)
- 3 Jahre Forschung in der Kulturwissenschaft
- 12 Jahre Koordinatorin eines Promotionskollegs für Frauen
  
- Dezentrale Frauenbeauftragte (1991-2002)
- Stellvertretende Zentrale Frauenbeauftragte (2002-2015)
- Zentrale Frauenbeauftragte (seit 2015)
- WB Mediation (2004, ASH, 60 Std.)
- Zertifikat Mediation und Konfliktmanagement (2015, 300 Std.)



- Ich habe wenig Erfahrungen in der Konfliktvermittlung
- Ich habe häufig Konflikte im Beruf oder Amt und möchte besser damit klar kommen
- Ich habe mich bereits geschult in Konfliktmanagement





- Keine Angst vor Konflikten
- Das Wesen von Konflikten verstehen
- Warum lohnt es sich sie zu bearbeiten?
- Was hilft mir (beim Emotionsmanagement)?
- Erste Schritte zur Bearbeitung - Tools
- Ist eine weitere Schulung für mich sinnvoll?



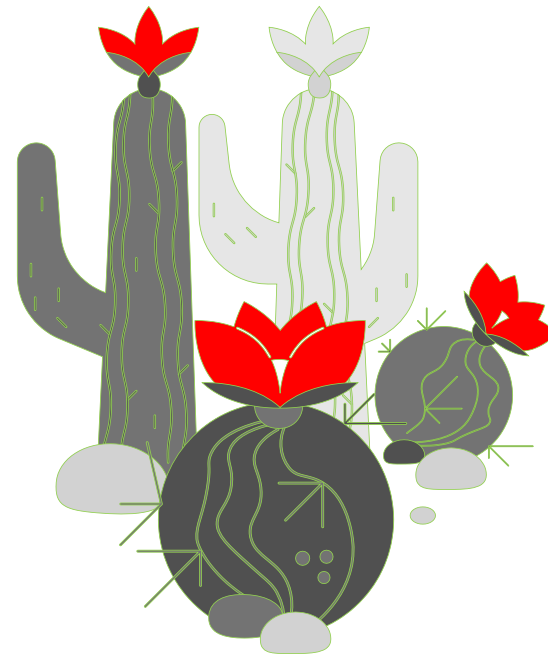


# I Das Wesen von Konflikte





- Ein Konflikt entsteht, wenn Interessen, Zielvorstellungen oder Wertvorstellungen unvereinbar sind oder erscheinen.
- Konflikte in der Organisation entstehen, wenn Abläufe, Strukturen oder Zuständigkeiten unklar sind.





"Konflikte beeinträchtigen unsere Wahrnehmungsfähigkeit (...). Es ist so, als würde sich unser Auge immer mehr trüben; unsere Sicht auf uns und die gegnerischen Menschen im Konflikt, auf die Probleme und Geschehnisse wird geschmälert, verzerrt und völlig einseitig."

Konfliktforscher Friedrich Glasl

"Den Kopf in den Sand zu stecken, verbessert die Aussicht nicht."

Anais Nin

✓ Auf-Klärung ist wichtig bei Konflikten.



Nach Ruch/Zimbardo  
(1974), Watzlawick

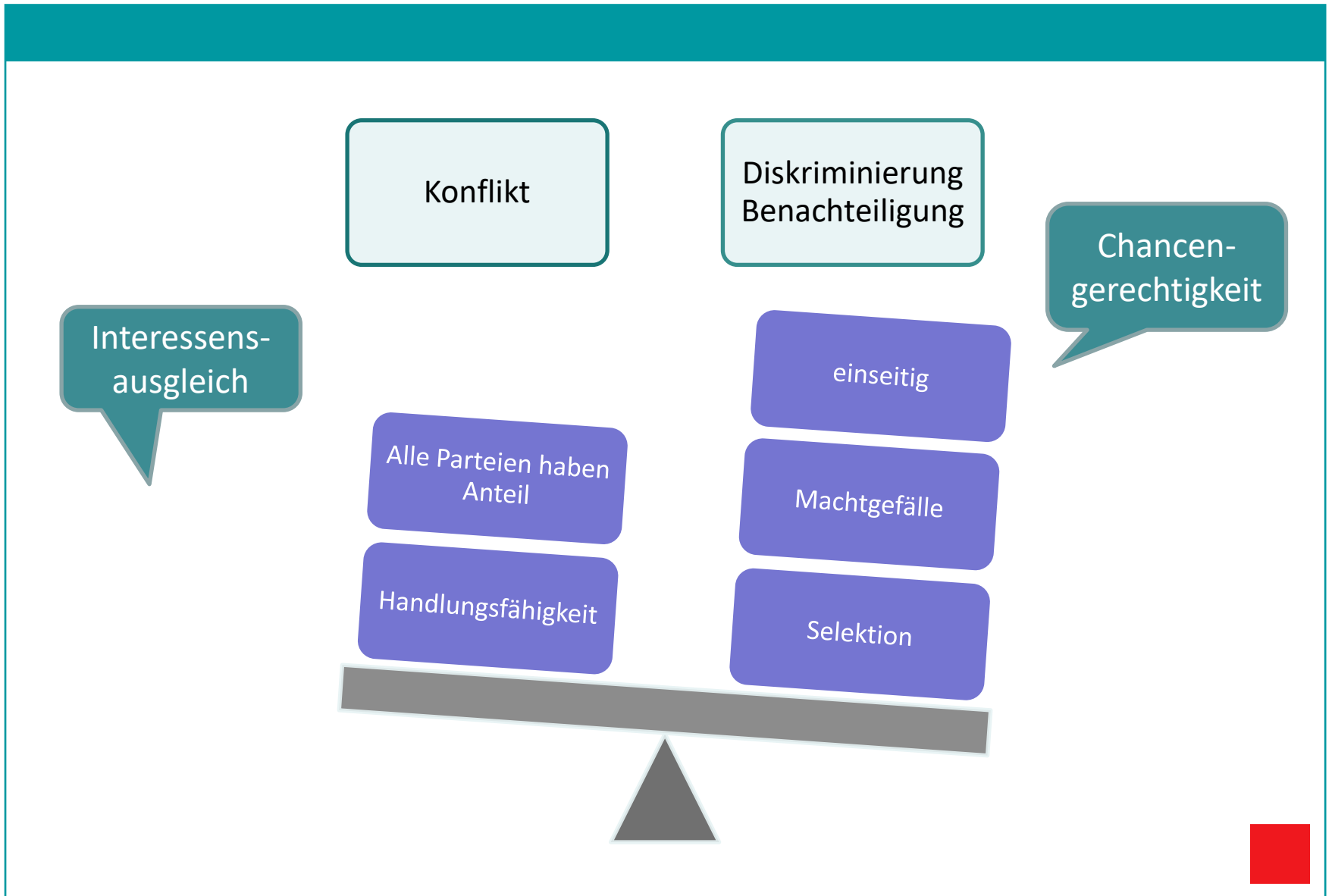






- Nicht bearbeitete Konflikte weiten sich aus
- Ein Konflikt birgt Chancen zur Veränderung und Entwicklung
- Humanistische Grundeinstellung: Jede Sichtweise ist berechtigt – Jede\*r nimmt anders wahr
- Jeder Mensch hat den Schlüssel zur Lösung in sich
- Bearbeitung eines Konflikts bedeutet Kontakt – ein „sich zeigen“

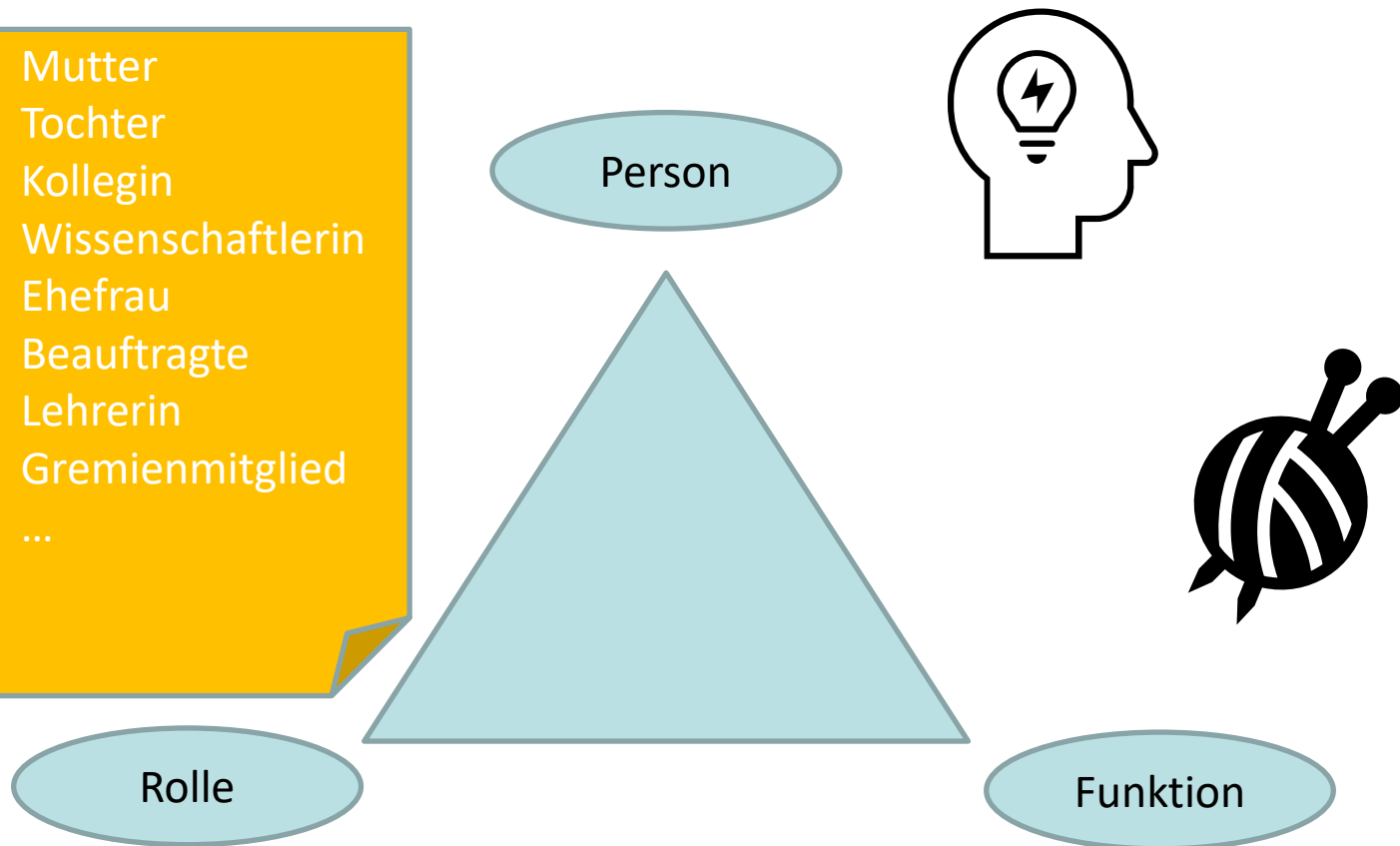
Grenzüberschreitungen  
oder das bewusste  
Schädigen einer Person  
ist nicht zulässig





## Welcher Aspekt einer Person hat einen Konflikt

- Mutter
- Tochter
- Kollegin
- Wissenschaftlerin
- Ehefrau
- Beauftragte
- Lehrerin
- Gremienmitglied
- ...



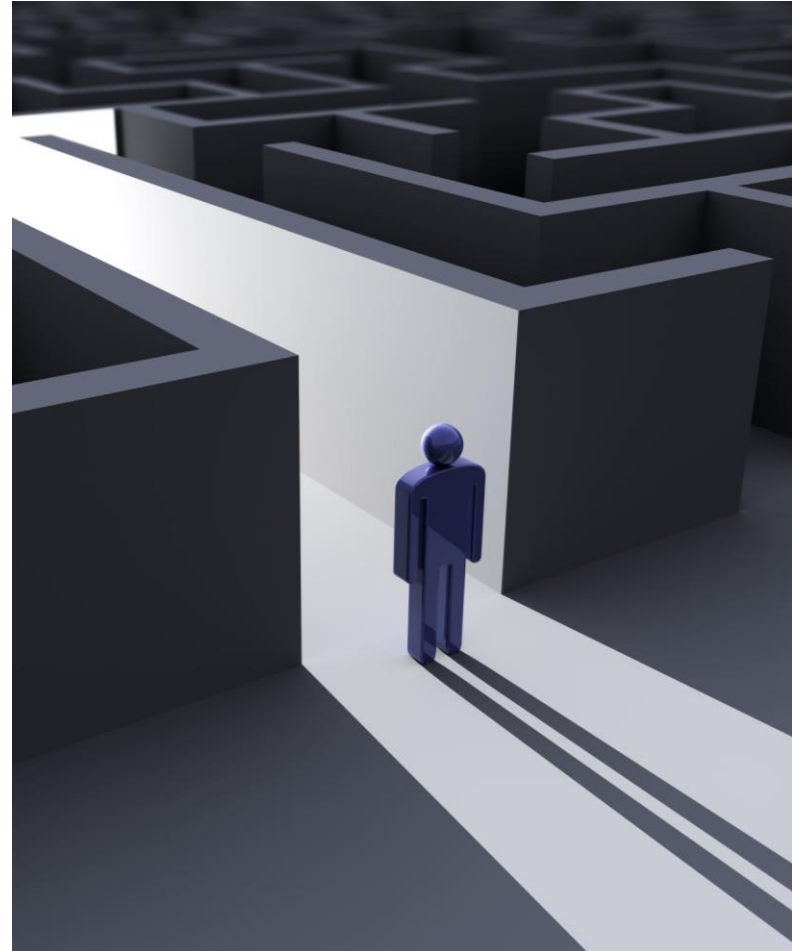


# II Konfliktklärung





- Tiefe des Eisbergs ausloten
- Ordnung ins Chaos bringen
- Konflikt visualisieren
- Vereinfachen
- Wege zur Verbesserung oder Lösung finden
- Selbstklärung





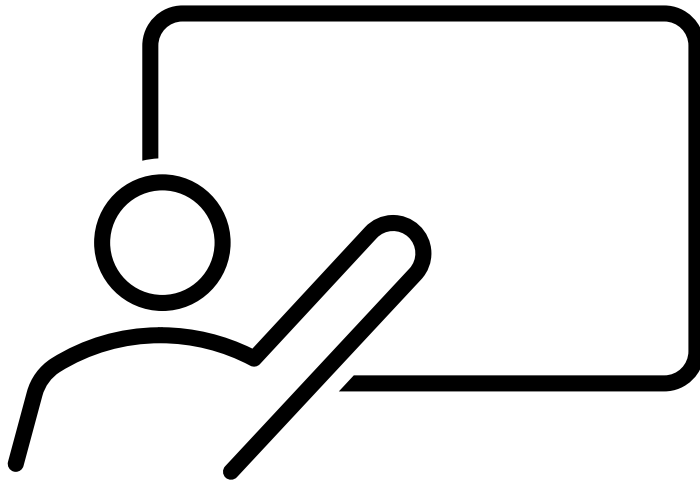
## Konfliktverlauf

- Was ist geschehen?
- Wer ist beteiligt?
- Wie ist der zeitliche Verlauf des Konflikts?

## Klärung im Beratungsgespräch

- Aktives Zuhören – „Wie kann ich Sie unterstützen?“
- Spiegeln – „Ich habe verstanden, dass...“
- Umdeuten von Vorwürfen in Wünsche – „Sie wünschen sich klare Abläufe“

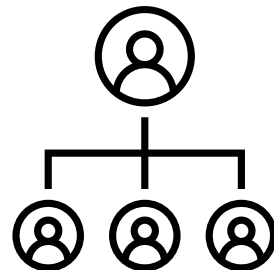
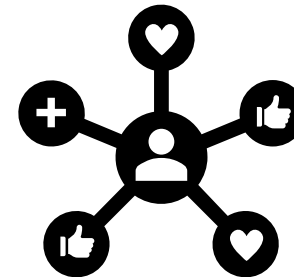




- I Konfliktlandkarte:  
Abbilden von  
Beziehungen und  
Hierarchien
- II Modell „Drama“-  
Dreieck: Opfer –  
Verfolger\*in –  
Beschützer\*in
- III Kreuzschema



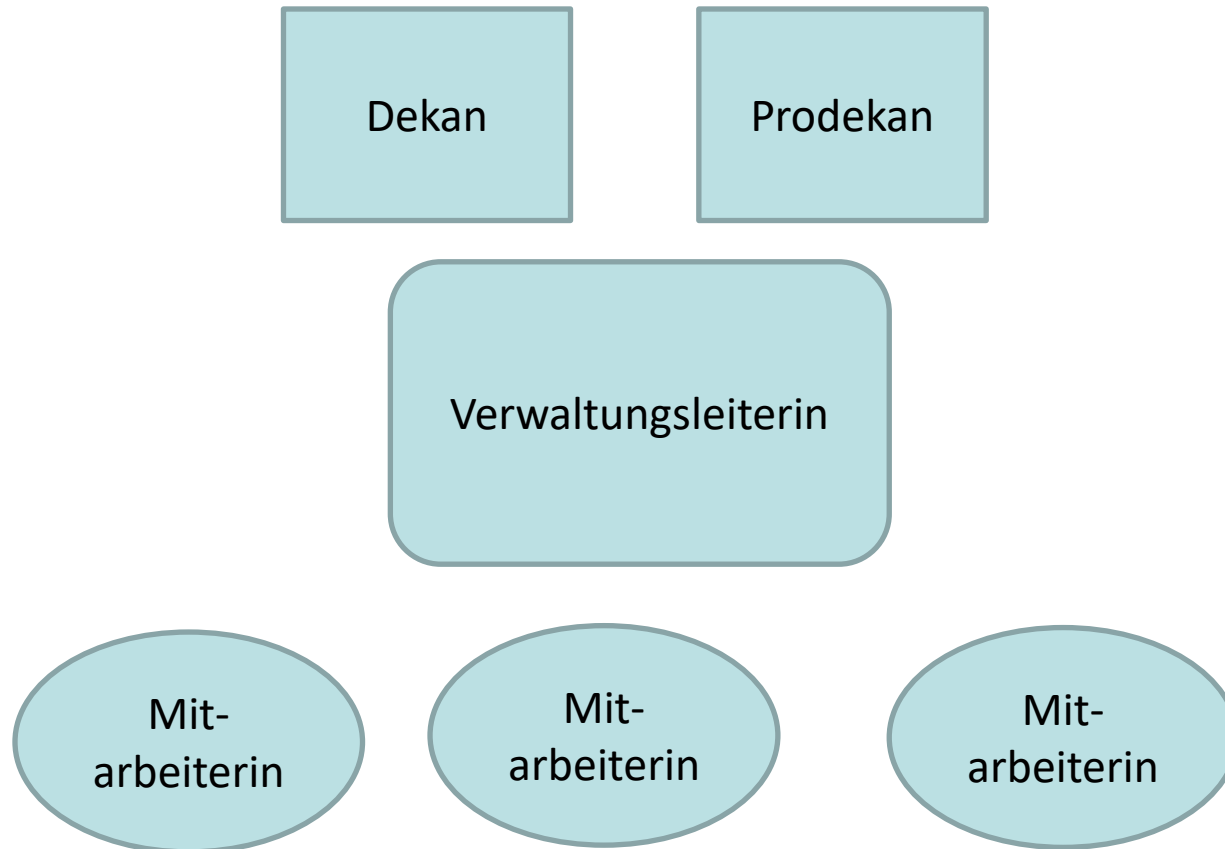
- Konflikt benennen
- Beteiligte identifizieren
- Machtverhältnisse darstellen
- Beziehungen und Kommunikation ergänzen
- Konflikte zwischen Personen visualisieren
- Karte beschreiben
- Ursachen und Lösungen finden





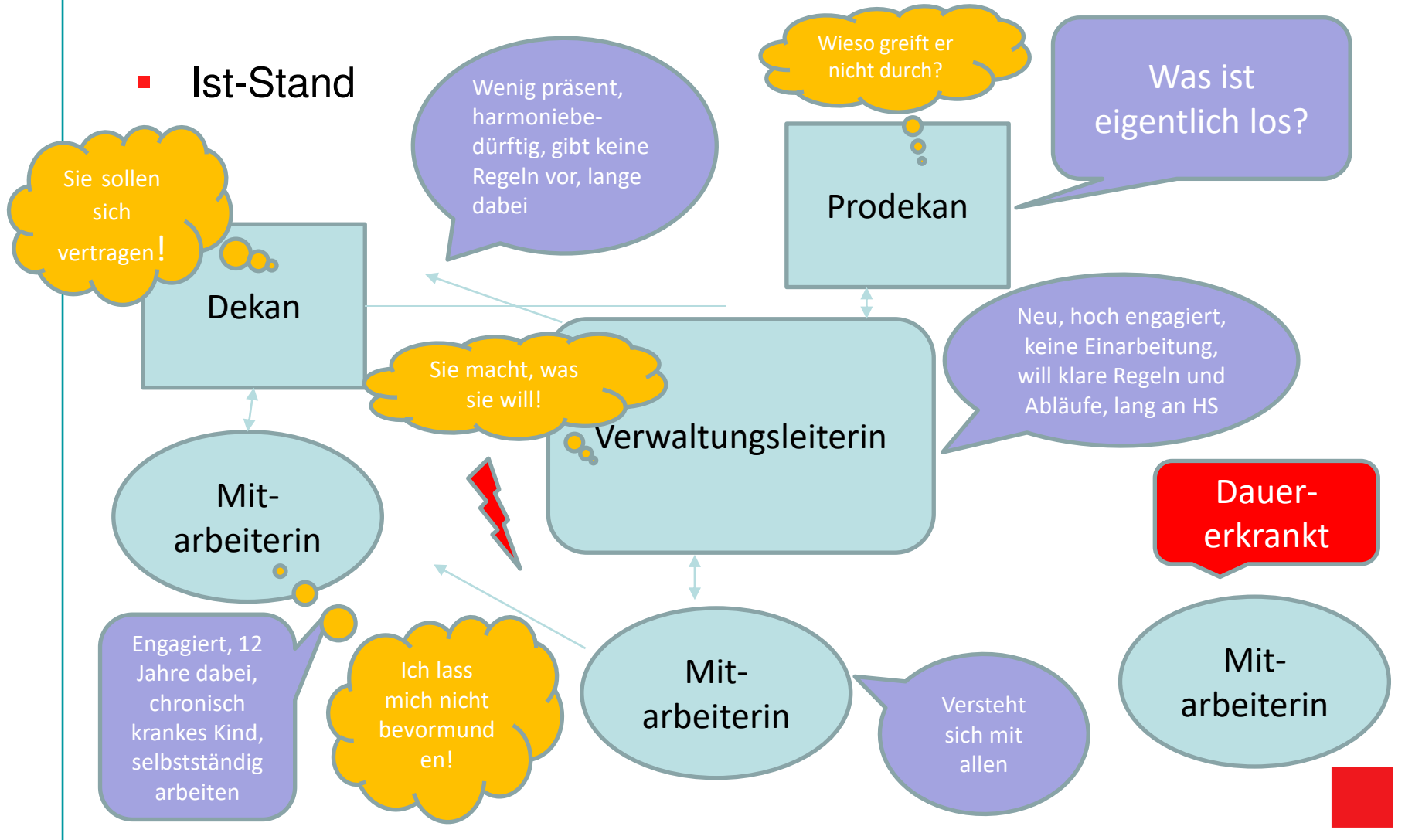


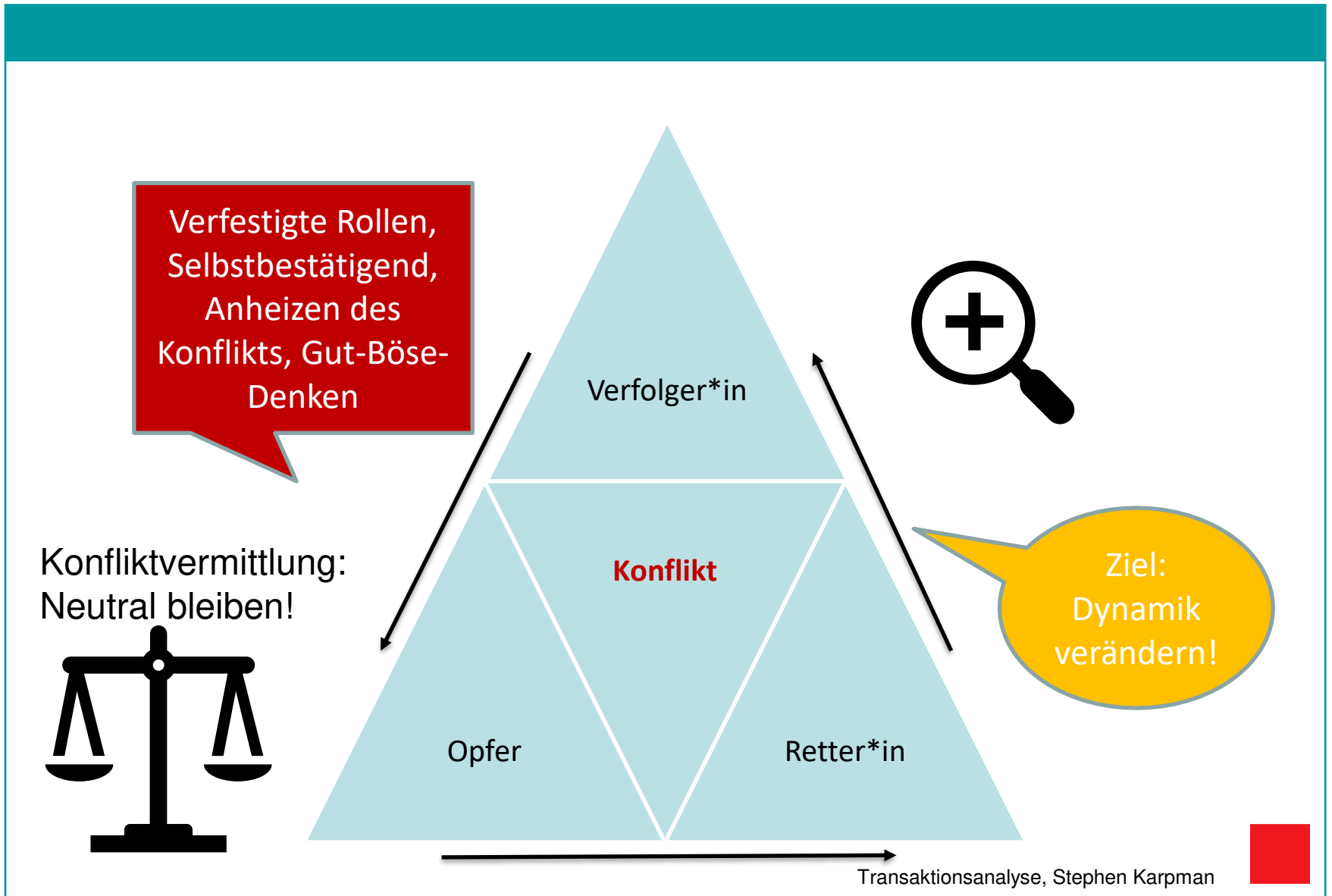
- Struktur bzw. Hierarchie





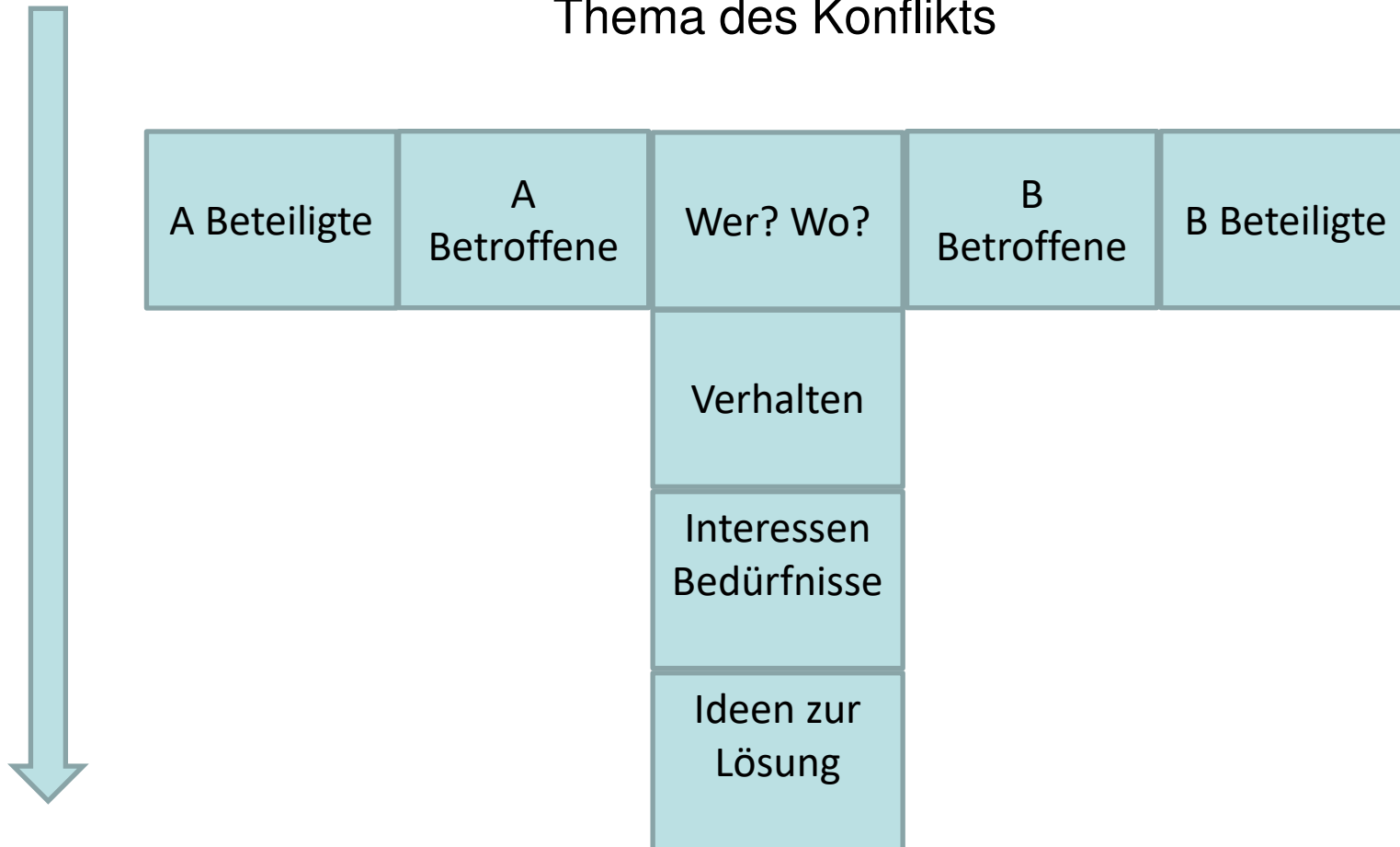
## Ist-Stand





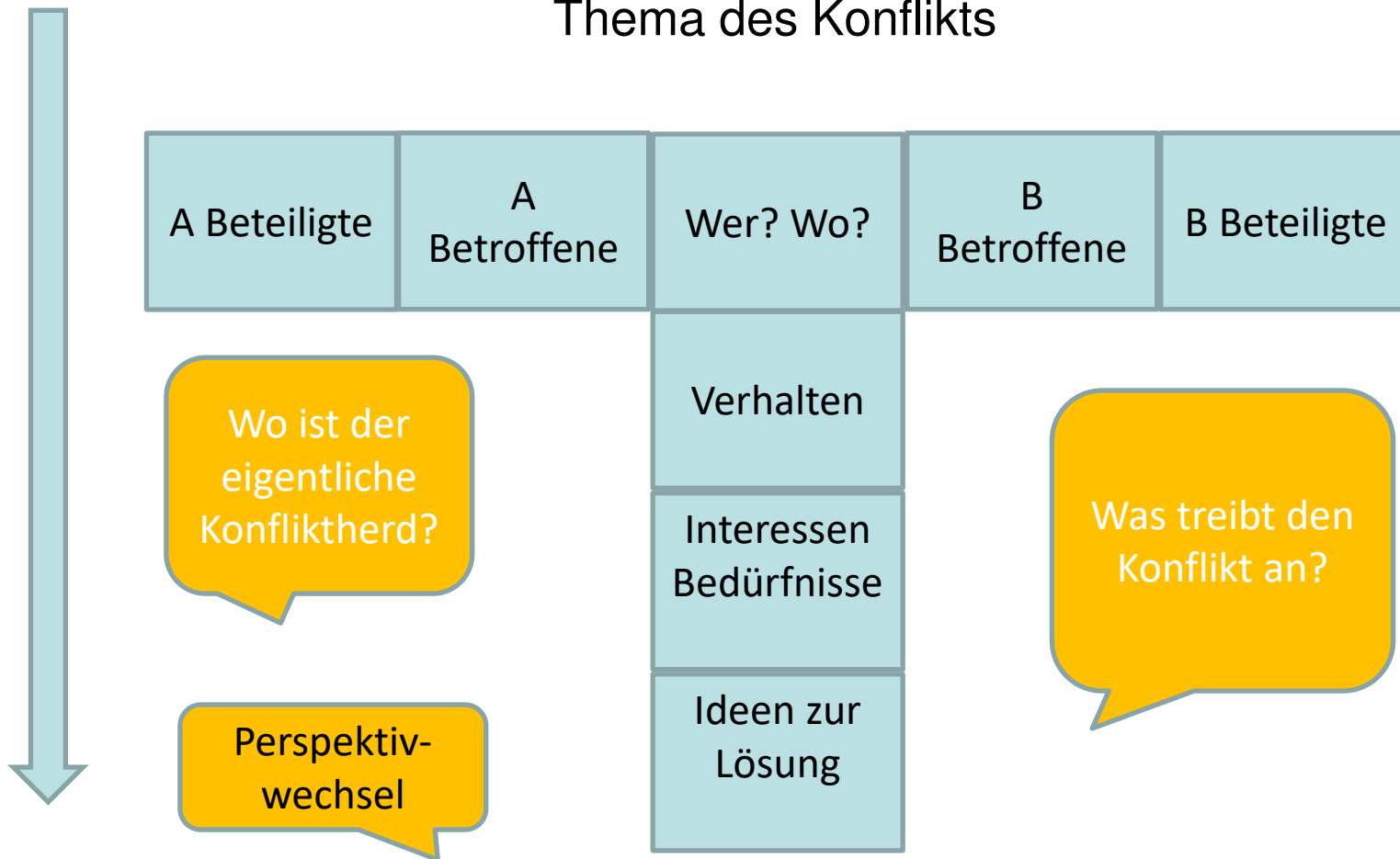


### Thema des Konflikts





### Thema des Konflikts





- Denk an einen aktuellen oder zurückliegenden Konflikt
- Nutze einen der drei Modelle, um den Konflikt zu visualisieren
- Was fällt dir leicht?
- Was fällt dir auf?
- Was ist hilfreich? Was ist für dich schwierig?
- Hast du Fragen?
- Welche Rückmeldung möchtest du geben?





- Übersicht über Konfliktgeschehen ermöglicht mehr Handlungsfähigkeit
- Änderung von Sichtweisen möglich
- Mehr Verständnis für Konfliktbeteiligte
- Veränderung der Bewertung eines Konflikts

Ergebnis: Entwicklung von Handlungsoptionen und Strategien



- Jede Sichtweise ist berechtigt
- Jede\*r nimmt anders wahr
- Konflikte gehören zum Leben dazu







- Doris Klappenbach: Mediative Kommunikation. Mit Rogers, Rosenberg & Co. Konfliktfähig für den Alltag werden. Paderborn 2006.
- Friedrich Glasl : Konfliktmanagement: Ein Handbuch zur Diagnose von Konflikten für Organisationen und ihre Berater. Verlag Freies Geistesleben: Stuttgart 1997.
- Rudi Ballreich, Friedrich Glasl: Konfliktmanagement und Mediation in Organisationen. Stuttgart 2011.
- Christoph Thomann: Klärungshilfe 2. Konflikte im Beruf: Methoden und Modelle klärender Gespräche. Hamburg 2012.





FUTURA - Qualifikation für ein genderkompetentes Handeln im Beruf, Zertifikat (FU Berlin)

[https://ssl2.cms.fu-berlin.de/fu-berlin/sites/weiterbildung/PM\\_weiterbildungsprogramm/hv/futura/index.html](https://ssl2.cms.fu-berlin.de/fu-berlin/sites/weiterbildung/PM_weiterbildungsprogramm/hv/futura/index.html)

Zertifikat: Mediation und Konfliktmanagement (FH Potsdam)

<https://www.fh-potsdam.de/weiterbilden/weiterbildungsangebote/mediation-und-konfliktmanagement-2022/>

Mit Konflikten konstruktiv umgehen (ASH Berlin)

<https://www.ash-berlin.eu/weiterbildung/zentrum-fuer-weiterbildung/kurssuche/einzelansicht-kurs/?atyp=es&uid=95.21>



- Kontakt

Susanne Plaumann

Telefon 030 – 4504 2393

[plaumann@beuth-hochschule.de](mailto:plaumann@beuth-hochschule.de)

Ab 01.10.2021

[susanne.plaumann@bht-berlin.de](mailto:susanne.plaumann@bht-berlin.de)

