

# **Konfliktmanagement**

***Die Kernfrage ist: Habe ich einen Konflikt oder hat der Konflikt mich (Friedrich Glasl)***

## **Definition eines Konflikts**

- Mind. 2 Streitparteien
- haben unterschiedliche Interessen/Standpunkte
- die sie gleichzeitig durchsetzen wollen
- bei begrenzten Ressourcen

## **Die drei häufigsten Konflikte in Bibliotheken**

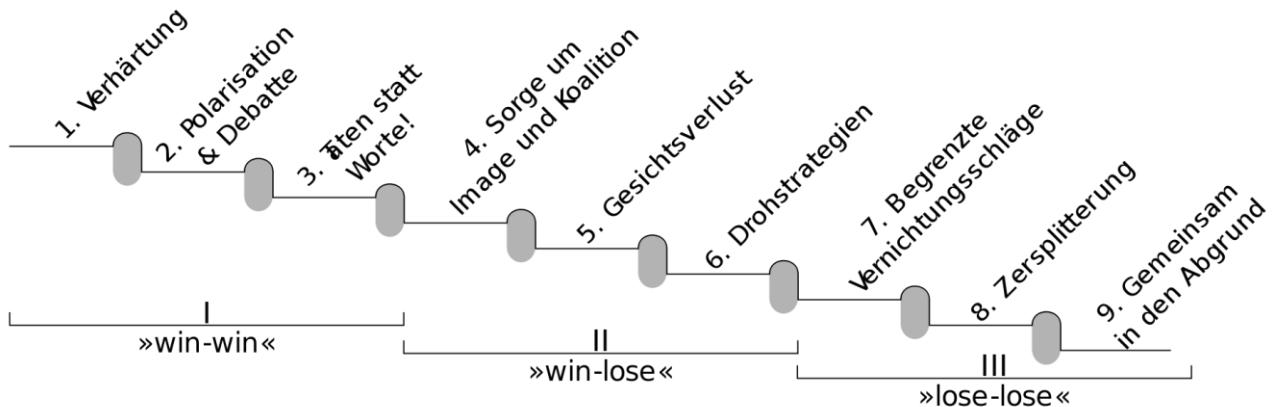
- Regelverletzungen aller Art
- Verbale Übergriffe
- Gebühren

## **Umgang mit Konflikt- und Gefahrensituationen**

- Trauen Sie Ihrem Gefühl
- Setzen Sie Grenzen lieber früher als später
- Um Grenzen zu setzen, müssen Sie sich klar positionieren
- Trainieren Sie Ihr Selbstbewusstsein
- Körpersprache sagt mehr als 1000 Worte
- Sprechen Sie Klartext
- Wechseln Sie bewusst die Tonart
- Sie haben das Recht anzusprechen, wenn Sie etwas stört
- Nehmen Sie Ihren Kunden ernst, so wie er Ihnen begegnet
- Konfliktsituationen sind Stresssituationen
- Besonders wichtig ist die Rückendeckung durch Führungskräfte

**Für den konstruktiven Umgang mit Konflikten ist die Arbeit  
an sich selbst der Ausgangspunkt!**

## Die neun Stufen der Konfliktescalation



Von Benutzer:Sampi - Quelle: Glasl, 1994, S. 216, 218-219, CC BY-SA 2.0 de, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=45956514>

Siehe Script Seite 24

## Kommunikationsregeln

- Haltung
- wahrnehmen
- Wertschätzen
- offen kommunizieren
- einfach und klar kommunizieren
- sich auf das Wesentliche beschränken
- **aktiv zuhören**
- verstehend zuhören
- Gefühle ansprechen
- **Ich-Botschaften**

## **Aktives Zuhören bedeutet...**

- versuchen sich in den Gesprächspartner einzufühlen
- beim Gespräch mitzudenken
- Aufmerksamkeit/Interesse mitzubringen
- nicht bewertend sein
- keine Ratschläge erteilen
- Blickkontakt halten
- Nachfragen bei Unklarheiten
- Geduld haben und den Sprecher nicht unterbrechen
- **Zuhören heißt nicht automatisch gutheißen**

## **Ich-Botschaften**

- Der/die andere Gesprächspartner/in ist ein Partner/in
- drücken Gefühle und Gedanken aus, ohne zu bevormunden oder abzuwerten
- geben Rückmeldungen und zeigen Konsequenzen auf
- machen berechenbar
- tragen zur Konfliktlösung bei, da keine/r über den anderen zu herrschen versucht

### **Beispiele:**

- Ich finde, wir sollten...
- Ich denke, dass wir...
- Ich finde wichtig, dass wir...
- Ich möchte...

## **Die Geschichte mit dem Hammer**

Ein Mann will ein Bild aufhängen. Den Nagel hat er, nicht aber den Hammer. Der Nachbar hat einen. Also beschließt unser Mann, hinüberzugehen und ihn auszuborgen. Doch da kommen ihm Zweifel: Was, wenn der Nachbar mir den Hammer nicht leihen will? Gestern schon grüßte er mich nur so flüchtig. Vielleicht war er in Eile. Aber vielleicht war die Eile nur vorgeschützt, und er hat etwas gegen mich. Und was? Ich habe ihm nichts angetan; der bildet sich da etwas ein. Wenn jemand von mir ein Werkzeug borgen wollte, ich gäbe es ihm sofort. Und warum er nicht? Wie kann man einem Mitmenschen einen so einfachen Gefallen abschlagen? Leute wie dieser Kerl vergiften einem das Leben. Und dann bildet er sich noch ein, ich sei auf ihn angewiesen. Bloß weil er einen Hammer hat. Jetzt reicht's mir wirklich.

Und so stürmt er hinüber, läutet, der Nachbar öffnet, doch noch bevor er "Guten Tag" sagen kann, schreit ihn unser Mann an: "Behalten Sie Ihren Hammer, Sie Rüpel!"

Aus: Paul Watzlawick: Anleitung zum Unglücklichsein