Universität St.Gallen

3,556 | 4,556: Konfliktsituationen gestalten

Fach-Informationen

ECTS-Credits: 2

Zugeordnete Veranstaltungen

Stundenplan	Sprache	Dozent(in)
4,556,1.00 Kommunikation in Konfliktsituationen gestalten (Wirtschaftspädagogik)	**Deutsch**	**Keller Martin**
4,620,1.01 Kommunikation in Konfliktsituationen gestalten, Gruppe 1	**Deutsch**	**Keller Martin**
4,620,1.02 Kommunikation in Konfliktsituationen gestalten, Gruppe 2	**Deutsch**	**Keller Martin**

Veranstaltungs-Informationen

Veranstaltungs-Vorbedingungen

Veranstaltungs-Inhalt

Konflikte sind ein integraler, unausweichlicher Bestandteil zwischenmenschlicher Kommunikation und gehören somit zum täglichen Leben jedes Individuums bzw. jeder Organisation. Die Erkenntnisse aus der Wissenschaft und aus der Praxis zeigen, dass eine bewusste und konstruktive Konfliktaustragung und -bewältigung ermöglicht, vorhandene Interessen- und Meinungsunterschiede zu bereinigen, ein Problem aus verschiedenen Perspektiven zu beleuchten sowie die Qualität zwischenmenschlicher Beziehungen zu vertiefen und zu steigern. In diesem Sinne sollen Konflikte in Unternehmungen sowie auch im Privatleben zwar nicht gesucht oder generiert, dafür aber bewusst thematisiert und bearbeitet werden.

Im Zusammenhang mit der Gestaltung der Kommunikation in Konfliktsituationen gilt es drei Zugänge zu unterscheiden:

- Der **erste Zugang** wird von der Frage geleitet, wie die Interaktion während des Konflikterlebens gestaltet werden soll.
- Der **zweite Zugang** stellt die Gesprächsführung nach dem Konflikterleben ins Zentrum der Betrachtung. Wie sollen die direkt betroffenen Konfliktparteien das Gespräch führen, nachdem der Streit stattgefunden hat? Dieser Zugang setzt voraus, dass die Parteien willens und fähig sind, direkt miteinander in Kontakt zu treten.
- Der **dritte Zugang** fokussiert auf Situationen, in welchen eine nicht betroffene aussenstehende Person die Aufgabe der Konfliktregelung übernimmt. Dazu zählen Strategien wie bspw. die (Peer)-Mediation, die Prozessbegleitung, die Konfliktklärung etc. Diesen Strategien ist gemeinsam, dass deren Einsatz in Situationen sinnvoll ist, bei welchen die Parteien nicht mehr willens oder fähig sind, direkt miteinander in Kontakt zu treten. Beim dritten Zugang steht die Frage im Zentrum, wie eine Drittpartei das Gespräch gestalten soll, nachdem ein Konflikt stattgefunden hat.

Die drei skizzierten Zugänge stellen unterschiedliche Handlungsanforderungen an die betroffenen Personen. Vor dem Hintergrund der Zielgruppe dieses Seminars sowie aus weiteren Überlegungen fokussiert **dieser Kurs auf den dritten Zugang**.

Solche Situationen stellen sehr vielfältige sozial-kommunikative Handlungsanforderungen an Rolle der Drittpartei, welche die Aufgabe hat, Konflikte zwischen zwei (oder mehreren Parteien) inhaltlich sowohl direkt und unerschrocken, als auch ruhig und verständnisvoll zu klären. Der Klärungsprozess gestaltet sich sowohl modellorientiert, geplant und strukturiert, als auch flexibel und situationsorientiert. Neben einem grundlegenden Verständnis über Konflikte und deren Basismechanismen erfordert die Konfliktklärung auch differenzierte Fertigkeiten und ein Bewusstsein über die eigenen Werthaltungen. Die Intention ist es, die Kursteilnehmerinnen und Kursteilnehmer einerseits für solche Situationen zu sensibilisieren und andererseits in Richtung eines konstruktiven Umgangs mit solchen Konfliktklärungssituationen zu führen. Dieser Lern- und Erfahrungsprozess kann in Form eines solchen Kurses verständlicherweise nicht als abgeschlossen betrachtet werden. Vielmehr legt dieser Kurs eine Basis in den Handlungsdimensionen Wissen (Kennen und verstehen von zentralen Theorien und grundlegenden Modellen), Fertigkeiten (Erporben, Erleben und Reflektieren von schwierigen Klärungssituationen) und Einstellungen (Reflektieren der eigenen Erfahrungen und Einstellung

gegenüber Konfliktsituationen).

Veranstaltungs-Struktur

Modul 1 Übersicht:	Inhalte
• Grundlegungen I • Phase 1: Vorbereitung	• Konfliktdefinition • Konflikttypologien • Konfliktverständnis • Modell des Konfliktklärungsgesprächs ▪ Wertausrichtung der Konfliktklärung ▪ Phase I: Gespräch vorbereiten (insbesondere Auftragsklä

Modul 2 Übersicht:	Inhalte
• Grundlegungen II • Dynamik von Konflikten	• Eskalationsstufen nach Glasl • Teufelskreismodell • Seelische Faktoren (Innerungen) • Konfliktstile (Äusserungen)

Modul 3 Übersicht:	Inhalte
• Phase 2: Gesprächseröffnung • Phase 3: Selbstklärung ermöglichen	• Nachrichtenquadrat als Grundlage für das Doppeln und für "quadratische" Fragen bei der Selbstklärung • Aktives Zuhören als Fertigkeit und Grundhaltung • Modell des Konfliktklärungsgesprächs: ▪ Phase 2: Gespräch eröffnen ▪ Phase 3: Selbstklärung ermöglichen

Modul 4 Übersicht:	Inhalte
• Phase 4: Dialog ermöglichen	• Exkurs: Emotionen als Türsteher und Empfangsdame • Das Kern-Schale-Modell • Doppeln als Grundfertigkeit • Konzept der ICH-Botschaften • Modell des Konfliktklärungsgesprächs: ▪ Phase 4: Dialog eröffnen

Modul 5 Übersicht:	Inhalte
• Phase 5:Lösungen erarbeiten	• Konzept der Stimmigkeit • Grundfertigkeiten "Leiten" • Modell des Konfliktklärungsgesprächs: ▪ Phase 5: Lösungen erarbeiten

Modul 6 Übersicht:	Inhalte
• Phase 6: Gespräch abschliessen • Phase 7: Nachbearbeitung	• Modell des Konfliktklärungsgesprächs: ▪ Phase 6: Gespräch abschliessen ▪ Phase 7: Nachbearbeitung

Veranstaltungs-Literatur

Pflichtliteratur:

Keller, M. (2004). Konfliktsituationen gestalten. Sozialkompetenzen in Theorie und Praxis (Bd. 3), St.Gallen: Institut für Wirtschaftspädagogik der Universität St. Gallen. [3-906528-34-0]

Foliensatz (auf dem Studynet verfügbar)

Arbeitsblätter (auf dem Studynet verfügbar)

Weiterführende Literatur:

Benien, K. (2005). *Schwierige Gespräche führen. Modelle für Beratungs-, Kritik- und Konfliktgespräche im Berufsalltag.* (3. Aufl.). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.

Keller, M. (2008). *Konfliktklärung als didaktische Herausforderung: Subjektive Handlungskonzepte zur Bewältigung von Konfliktsituationen*. Wiesbaden: VS Verlag

Thomann, C. (1986). *Beiträge zu einer Theorie der Klärungshilfe*. Frankfurt a.M.: Peter Lang Verlag.

Thomann, C. (2004). *Klärungshilfe 2. Konflikte im Beruf: Methoden und Modelle klärender Gespräche.* Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt.

Thomann, C & Prior, C. (2007). *Klärungshilfe 3. Das Praxisbuch.* Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt.

Veranstaltungs-Zusatzinformationen

Prüfungs-Informationen

Prüfungsform

Zentral - mündliche Prüfung (Einzelprüfung) (100%, 20 Min.)

Prüfungs-Hilfsmittel

Closed Book

Die folgende Regelung gilt für alle Prüfungen, unabhängig von Bedarf und Einsatz:

- Ein einfacher Taschenrechner ist zugelassen (Definition des einfachen Taschenrechners: siehe Hilfsmittelreglement vom 14. Dezember 2010 und beachte das Merkblatt «Taschenrechner»). Weitere EDV- und elektronische Kommunikationsmittel wie Notebooks, PDAs und Mobiltelefone etc. sind nicht erlaubt.
- Ein zweisprachiges Wörterbuch (ohne Handnotizen) darf benutzt werden, wenn die Prüfungsfragen und/oder -antworten nicht der Muttersprache entsprechen. Elektronische Wörterbücher sind nicht erlaubt.
- Die Beschaffung der erwähnten Hilfsmittel (inkl. Taschenrechner) ist ausschliesslich Sache der Studierenden.
- Es sind keine weiteren Hilfsmittel zugelassen.

Fragesprache: **Deutsch**
Antwortsprache: **Deutsch**

Prüfungs-Inhalt

Modul 1 Übersicht:	**Inhalte**

• Grundlegungen I
• Phase 1: Vorbereitung
	• Konfliktdefinition
	• Konflikttypologien
	• Konfliktverständnis
	• Modell des Konfliktklärungsgesprächs
	  ◦ Wertausrichtung der Konfliktklärung
	  ◦ Phase 1: Gespräch vorbereiten (insbesondere Auftragsklärung)

Modul 2 Übersicht:	**Inhalte**
• Grundlegungen II • Dynamik von Konflikten	• Eskalationsstufen nach Glasl • Teufelskreismodell • Seelische Faktoren (Innerungen) • Konfliktstile (Äusserungen)
Modul 3 Übersicht:	**Inhalte**

• Phase 2: Gesprächseröffnung
• Phase 3: Selbstklärung ermöglichen
	• Nachrichtenquadrat als Grundlage für das Doppeln und für quadratische Fragen bei der Selbstklärung
	• Aktives Zuhören als Fertigkeit und Grundhaltung
	• Modell des Konfliktklärungsgesprächs:
	  ◦ Phase 2: Gespräch eröffnen
	  ◦ Phase 3: Selbstklärung ermöglichen

Modul 4 Übersicht:	**Inhalte**
• Phase 4: Dialog ermöglichen	• Exkurs: Emotionen als Türsteher und Empfangsdame • Das Kern-Schale-Modell nach Widmer • Doppeln als Grundfertigkeit • Konzept der ICH-Botschaften • Modell des Konfliktklärungsgesprächs: ◦ Phase 4: Dialog eröffnen

Modul 5 Übersicht: • Phase 5:Lösungen erarbeiten	**Inhalte** • Konzept der Stimmigkeit • Grundfertigkeiten "Leiten" • Modell des Konfliktklärungsgesprächs: ◦ Phase 5: Lösungen erarbeiten

Modul 6 Übersicht:
• Phase 6: Gespräch abschliessen
• Phase 7: Nachbearbeitung
	Inhalte
	• Modell des Konfliktklärungsgesprächs:
	  ◦ Phase 6: Gespräch abschliessen
	  ◦ Phase 7: Nachbearbeitung

Anforderungen und Kriterien der Bewertung

- Wissen: zentrale Wissensstrukturen, Modelle und Theorien
- Argumentationsfähigkeit, persönliche Einstellung und Stellungnahme zu den Modellen
- Anwendung der Seminarinhalte auf konkrete Fallbeispiele

Prüfungs-Literatur

1. Keller, M. (2004). *Konfliktsituationen gestalten.* Institut für Wirtschaftspädagogik der Universität St. Gallen.

Für die Prüfung **NICHT relevant** sind die folgenden Kapitel:

- 4.2: Übersicht zu den Phasen der Konfliktbehandlung
- 4.3: Das kooperative Konfliktgespräch
- 6.2.4: Typische Fragen zur Erschließung der Diagnose
- 6.2.5: Spezielle Konfliktbehandlungsstrategien
- 6.2.6: Konsolidierungsmaßnahmen
- 6.3.2.1: Grundlegende Prinzipien der Intervention

2. Folien des Kurses!

3. Arbeitsblätter des Kurses

Hinweis:

Keller, M. (2004), ***Konfliktsituationen gestalten***, kann auch nach dem Kurs am IWP (Dufourstrasse 40a, 3. Stock) bezogen werden.

Die **Folien** und **Arbeitsblätter** sind auf dem Studynet bis mindestens 4 Wochen nach dem Kurs verfügbar.

Beachten Sie bitte:

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass dieses Merkblatt verbindlich ist und vor anderen Informationen wie persönlichen Datenbanken der Dozenten/-innen, Angaben in den Vorlesungen etc. unbedingt den Vorrang hat.