

# Fortbildung für Ehrenamtliche

## Fit für die Vereinsarbeit „Umgang mit Konflikten“



26. November 2015

# Ablauf

- Konfliktpotential der Ehrenamtlichkeit
- Erfahrungsaustausch
- Basics der Konfliktforschung
- Möglichkeiten der Konfliktbewältigung
- ...ausprobiert an der Praxis

# „Konfliktpotentiale“



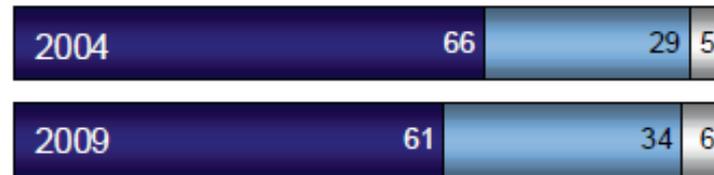
- Jede Organisation hat die zu ihr passenden Ehrenamtlichen
- Change Management mit „rohen Eiern“
- Verhältnis Ehrenamt – Hauptamt
- Enttäuschte (unausgesprochene) Erwartungen und Motivationsfaktoren

# Motive Freiwilliger

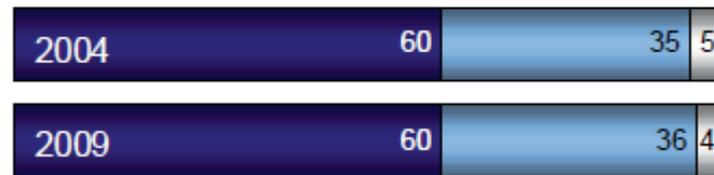


■ voll und ganz ■ teilweise ■ überhaupt nicht

Ich will durch mein Engagement die Gesellschaft zumindest im Kleinen mitgestalten



Ich will durch mein Engagement vor allem mit anderen Menschen zusammenkommen



Ich will durch mein Engagement wichtige Qualifikationen erwerben



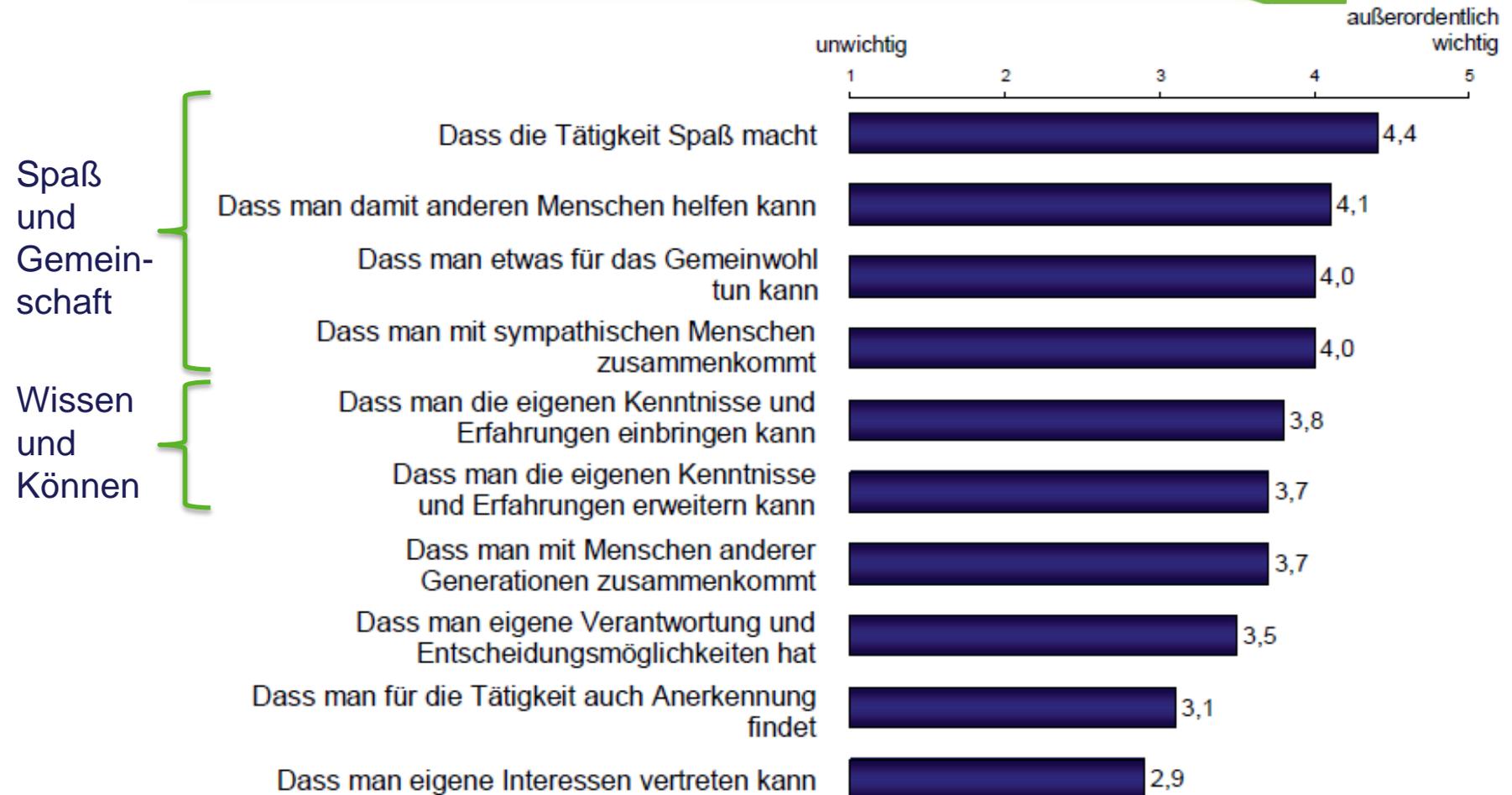
Ich will durch mein Engagement Ansehen und Einfluss in meinem Lebensumfeld erwerben



Ich will durch mein Engagement auch beruflich vorankommen



# Erwartungen Freiwilliger

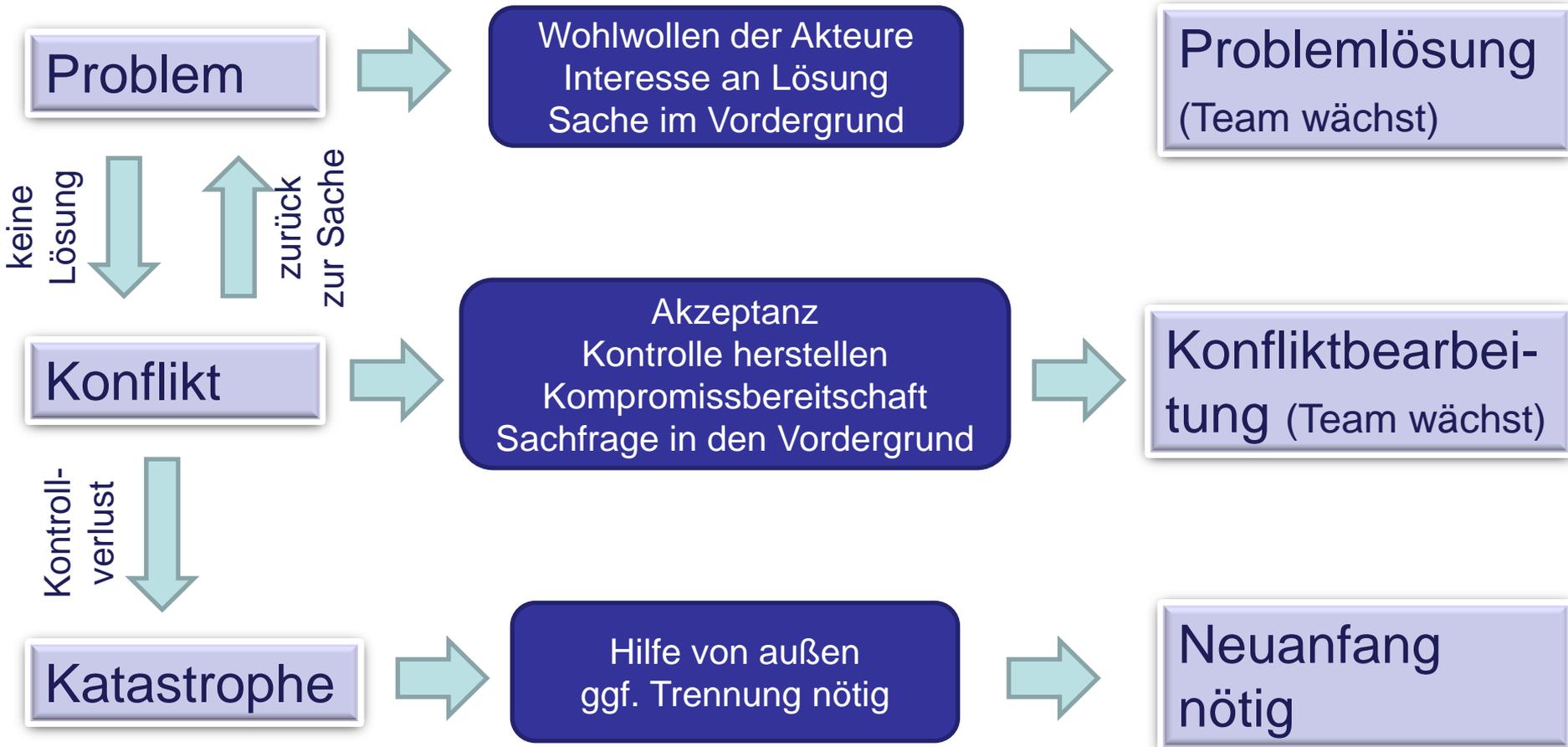


# Basics der Konfliktforschung



Probleme  
Konflikte  
Katastrophen

# Zusammenhänge

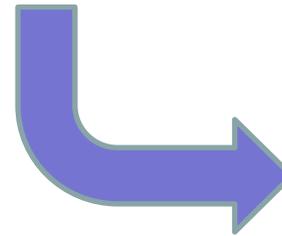


# Konflikttypen



## Erste Reaktionen auf einen Konflikt:

- Oh weh, ein Konflikt!
- Haben wir etwa einen Konflikt?
- Aha, ein Konflikt!
- Hurra, ein Konflikt!

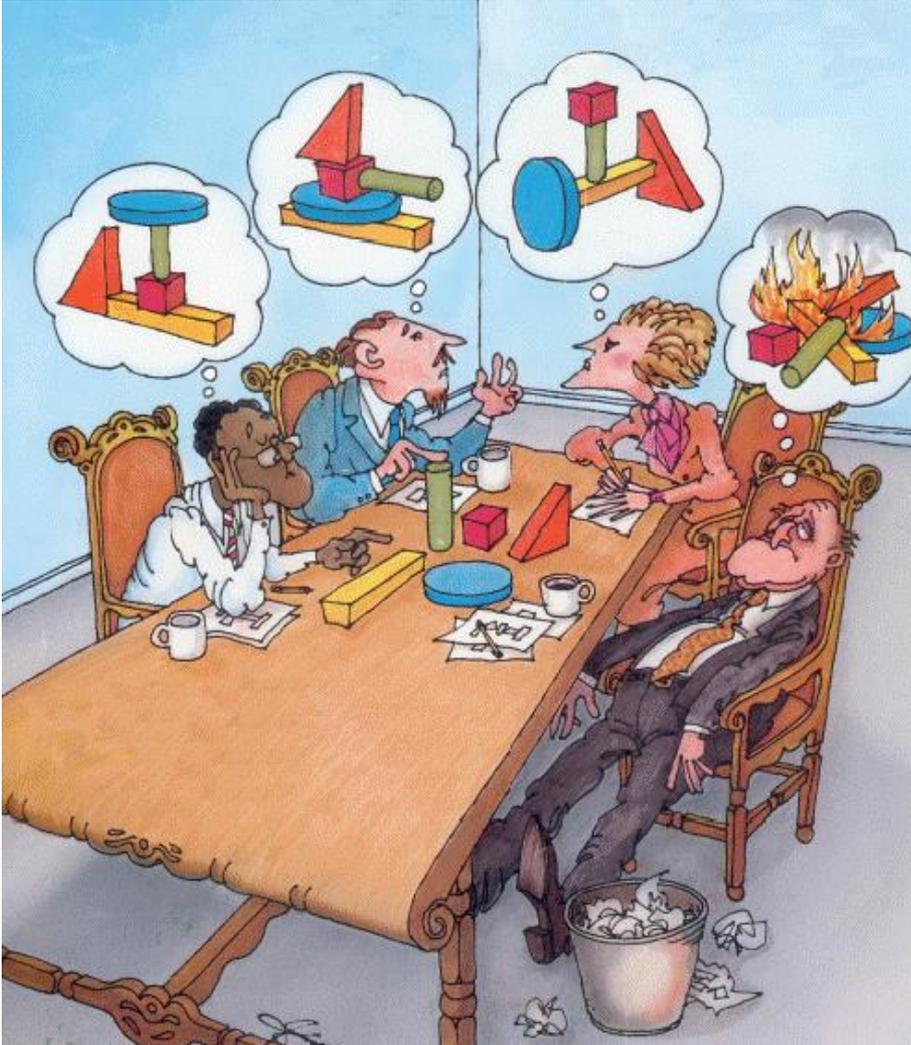




# Die Sache mit der Kommunikation oder: Wie wir hören



# Alles klar?



- alle reden über dasselbe ...
- ... was wohl noch zu überprüfen wäre

...was wohl noch zu  
prüfen wäre...



## Frau Specht hat Ferienprobleme

Hessler-  
[dresden.de/aktivmethoden/download/Uebung\\_zum\\_Zuhoeren.pdf](https://www.klvhs.de/aktivmethoden/download/Uebung_zum_Zuhoeren.pdf)

...was wohl noch zu  
prüfen wäre...

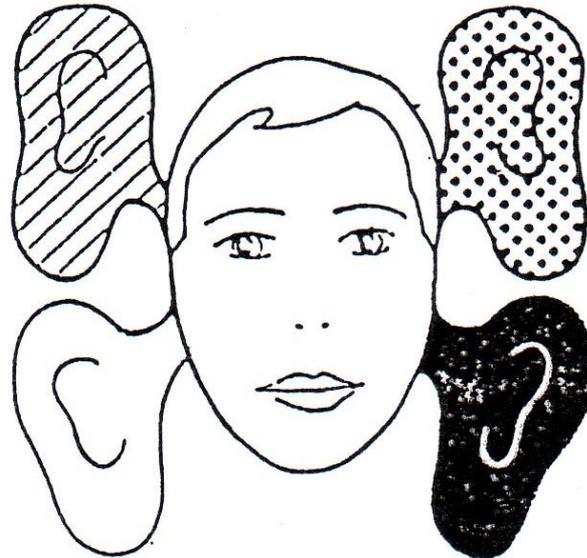


Ein Zweibein sitzt auf einem Dreibein und  
isst ein Einbein. Da kommt ein Vierbein  
und nimmt dem Zweibein das Einbein  
weg. Da nimmt das Zweibein das Dreibein  
und schlägt das Vierbein.

# Der „vierrohrige“ Empfänger

Was ist das  
für einer?  
Was ist mit ihm?

Wie redet der  
eigentlich mit mir?  
Wen glaubt er vor  
sich zu haben?



Wie ist  
der Sachverhalt  
zu verstehen?

Was soll ich tun,  
denken, fühlen  
auf Grund seiner  
Mitteilung?

# Konfliktfähigkeit

Konfliktfähigkeit: **Mutig und unvollkommen** handeln

Konfliktfähigkeit ist, wie wir gesehen haben, eine komplexe Fähigkeit. Sie erfordert den **Mut, Konflikte anzusprechen**, und die Fähigkeit und Bereitschaft, sie auf **respektvolle, gleichwertige Art und Weise** darzulegen;

sowohl **Empathie** als auch **analytische Fähigkeiten**, um die Konfliktlage samt der berührten Anliegen, Interessen und Bedürfnissen zu klären;

**Kreativität und Festigkeit**, um zu einer guten Lösung zu kommen, und schließlich die **nötige Beharrlichkeit**, um nötigenfalls darauf zu dringen, dass die getroffenen Vereinbarungen auch umgesetzt werden.



Konfliktfähigkeit erfordert  
den **Mut, Konflikte anzusprechen**, und die **Fähigkeit** und  
**Bereitschaft**, sie auf **respektvolle, gleichwertige Art und  
Weise** darzulegen





# Das 4-Stufen-Modell oder: Wie wir uns mitteilen



# 4-Stufen-Modell



1. Was wir beobachten ohne Bewertung  
(Beschreibung)
2. Wie es uns geht  
(Gefühl)
3. Was wir brauchen  
(Bedürfnis)
4. Was der andere Mensch tun / sagen kann,  
um unser Bedürfnis zu befriedigen  
(Wunsch)

*[nach Marshall B. Rosenberg]*



Wie kann das  
in der Praxis aussehen?



## Sendung

1. Beschreibung
2. Gefühl
3. Bedürfnis
4. Wunsch

## Empfang

- Sache
- Beziehung
- Selbstoffenbarung
- Appell



**Viel Erfolg  
bei Ihrer Arbeit!**