



# Konfliktmanagement

Project Consulting Company KG  
Herbert-Weichmann-Straße 73  
22085 Hamburg

Telefon: 040.2788.1588  
e-Mail: [info@pcc-kg.com](mailto:info@pcc-kg.com)  
Internet: [www.pcc-kg.com](http://www.pcc-kg.com)

# Zusammenfassung

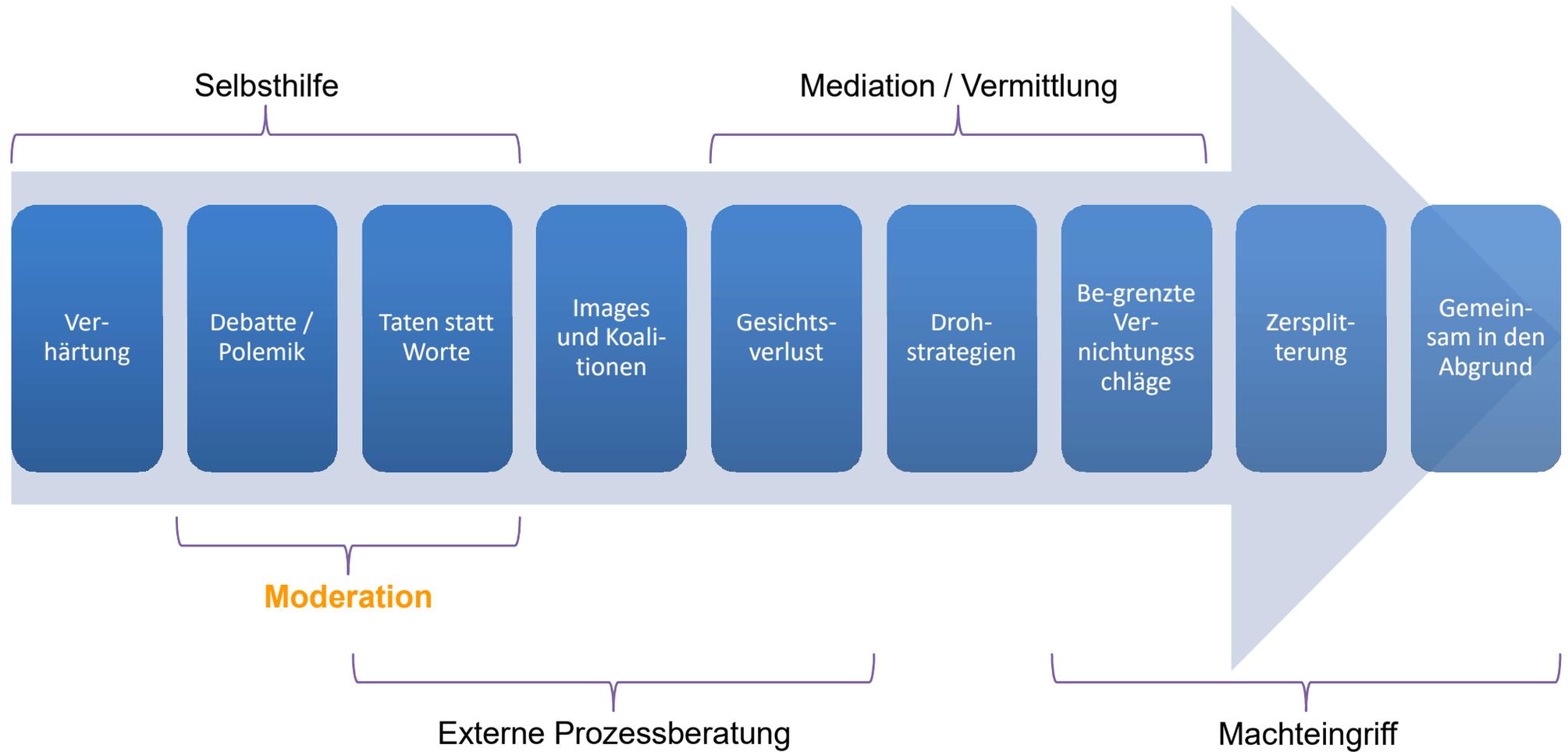
Diese Präsentation gibt Ihnen einen groben Überblick über das Thema Konfliktmanagement in Projekten.

Sie zeigt

- Welche Fragen zur Diagnose des Konflikts gestellt / beantwortet werden müssen
- Wie (mit welchen Mitteln, Methoden) welche Konflikte angegangen werden können
- Wie das Vorgehen bei der Konfliktmoderation gestaltet werden sollte und welche Rolle einem Moderator zukommt

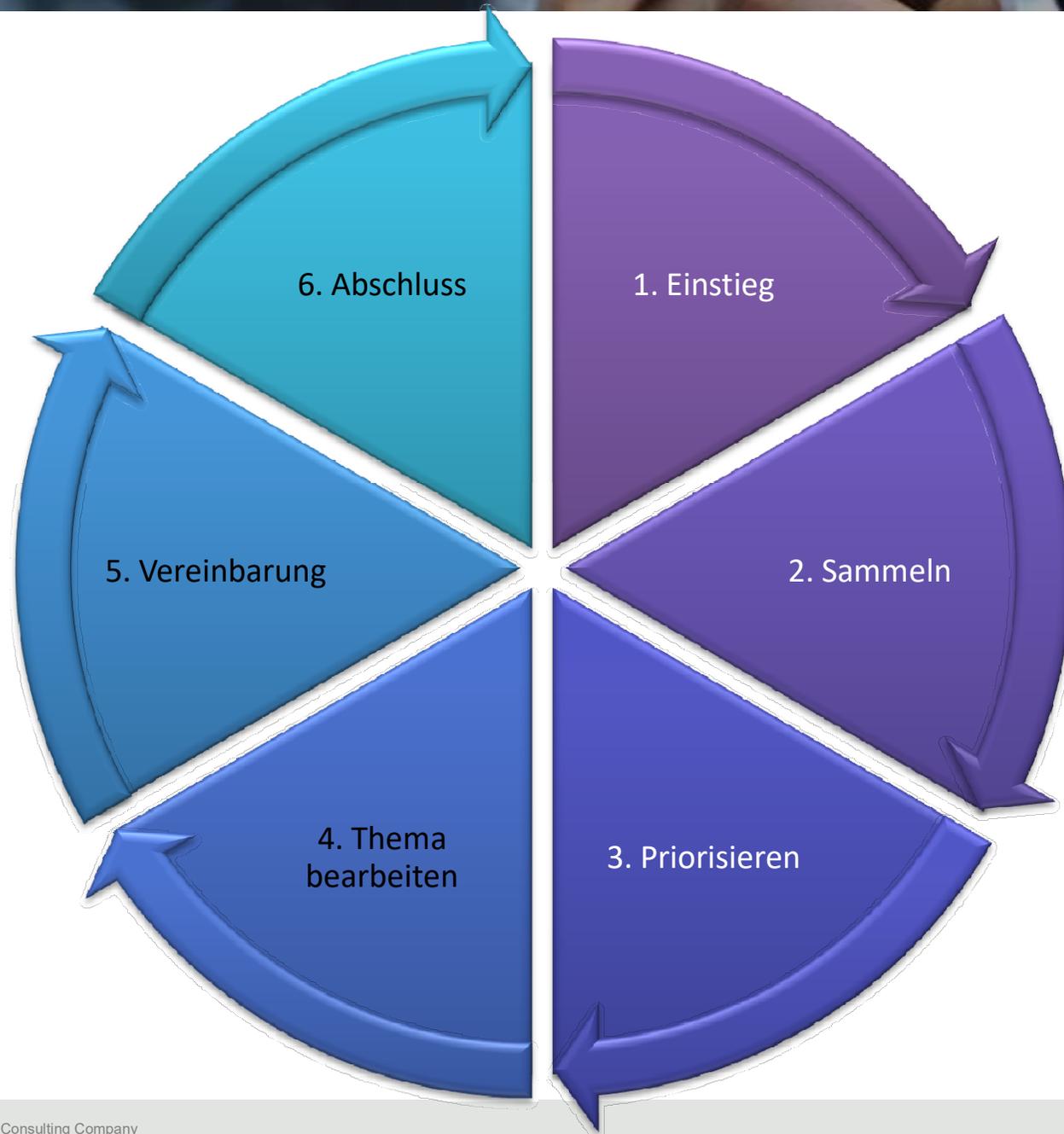
Die Methoden und Vorgehensweisen stammen aus unterschiedlichen, anerkannten Quellen (Berkel, Glasl, Langosch, Lomnitz) und haben ihre Tauglichkeit und Effizienz im Konfliktmanagement mehrfach in der Praxis bewiesen.

# Phasen der Konflikteskalation

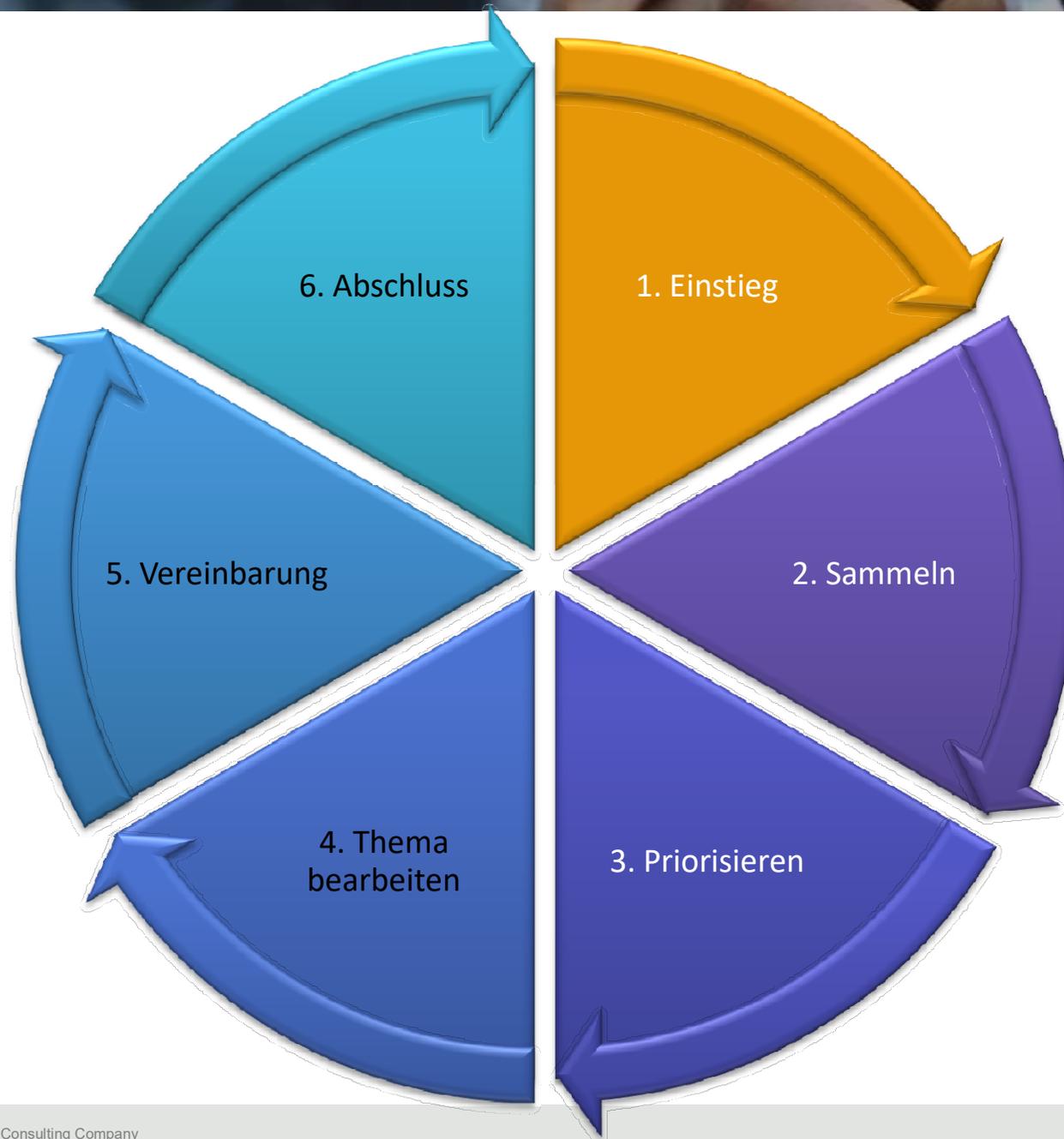


Quelle: Glasl, 1998, Selbsthilfe in Konflikten

# Phasen einer Konfliktmoderation...



# Einstieg



## Begrüßung

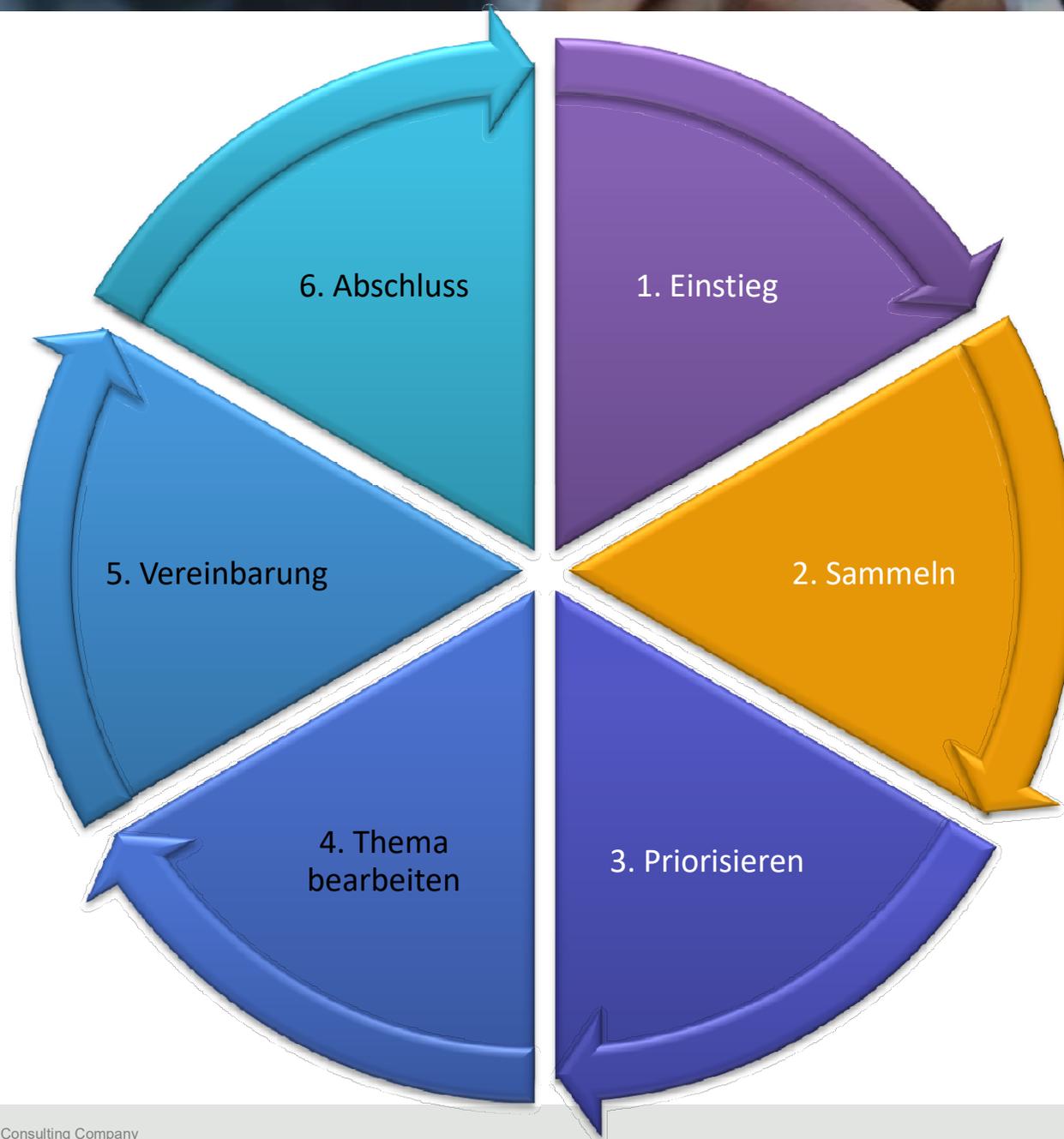
- Ankommen in der Situation
- Zeitumfang des Gespräches klären

## Vorstellungsrunde

- Wer ist in welcher Rolle anwesend?
- Welche Hoffnungen und welche Befürchtungen bestehen?

Ergebnisse ggf. auf Flipchart erfassen

# Sammeln



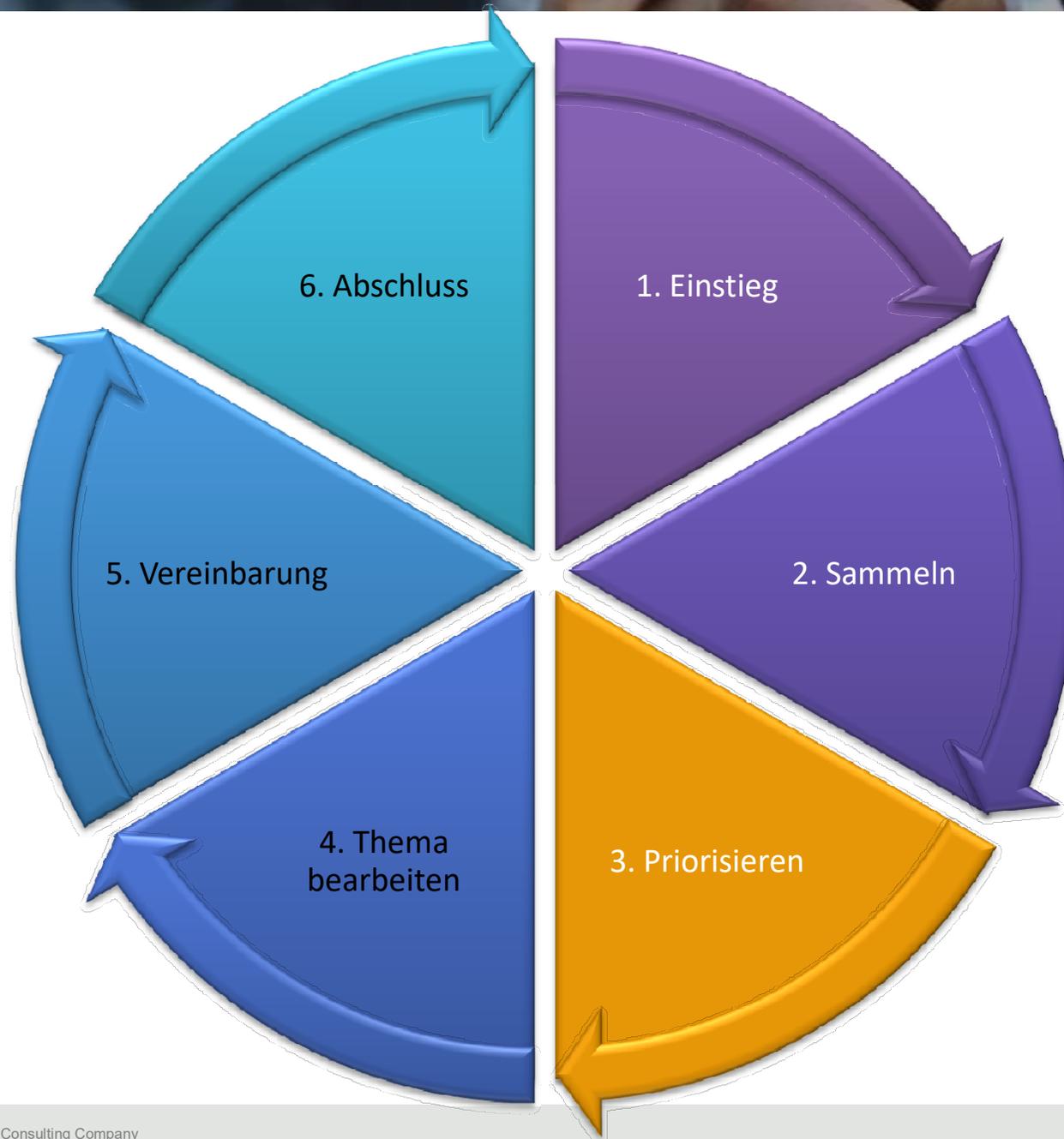
## Überblick verschaffen

- Was müssen wir besprechen?
- Sammeln der Konfliktthemen

Gemeinsames Erarbeiten durch  
Zuruffrage.

Ergebnisse ggf. in Kleingruppen per  
Kartenabfrage erfassen.

# Priorisieren

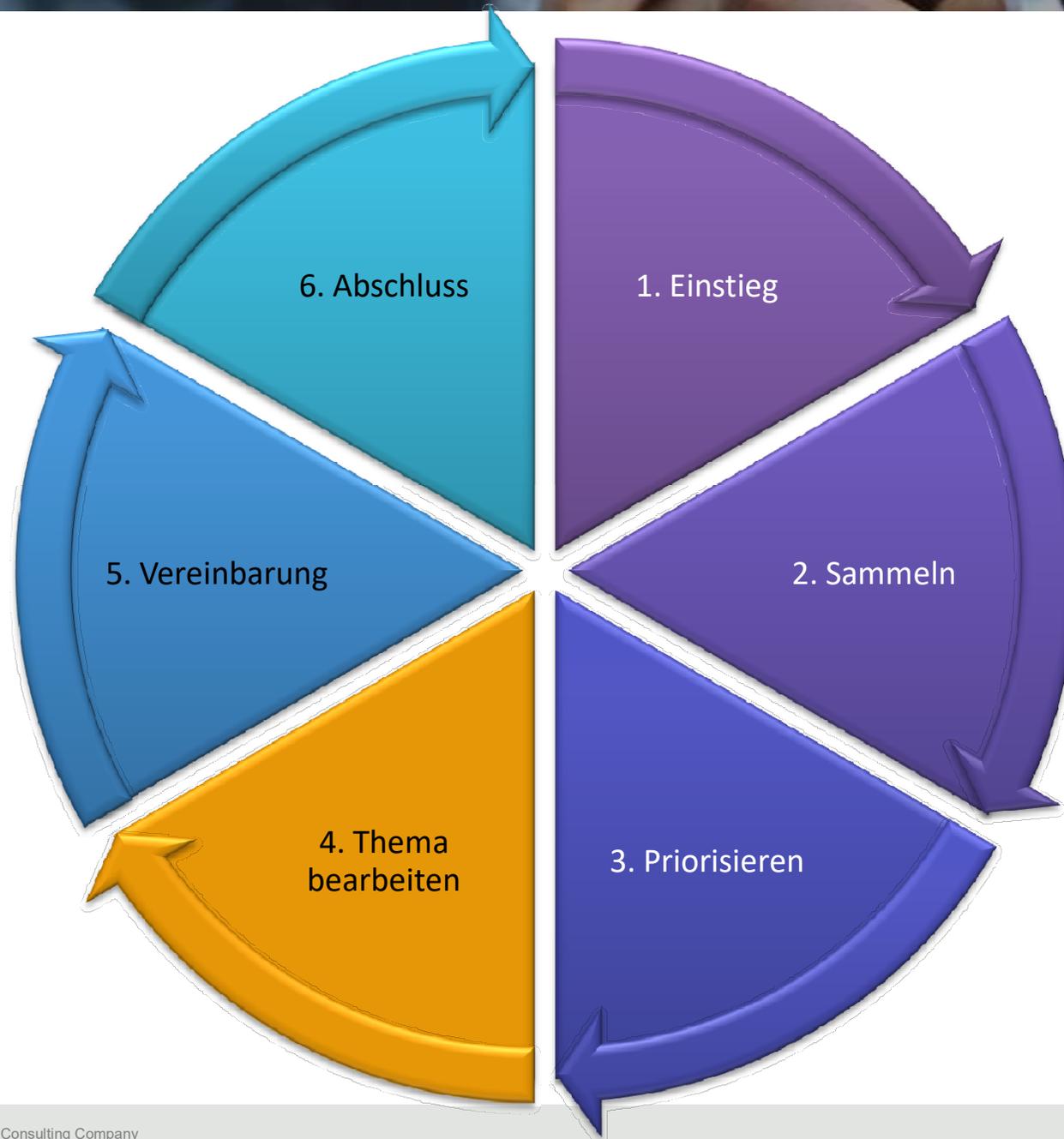


## Prioritäten setzen

- Gewichtungsfrage
- Welche Punkte sollen wie bearbeitet werden?

Ggf. durch Vergabe von Punkten durch die Teilnehmer.

# Thema bearbeiten



## Sichtweisen klären

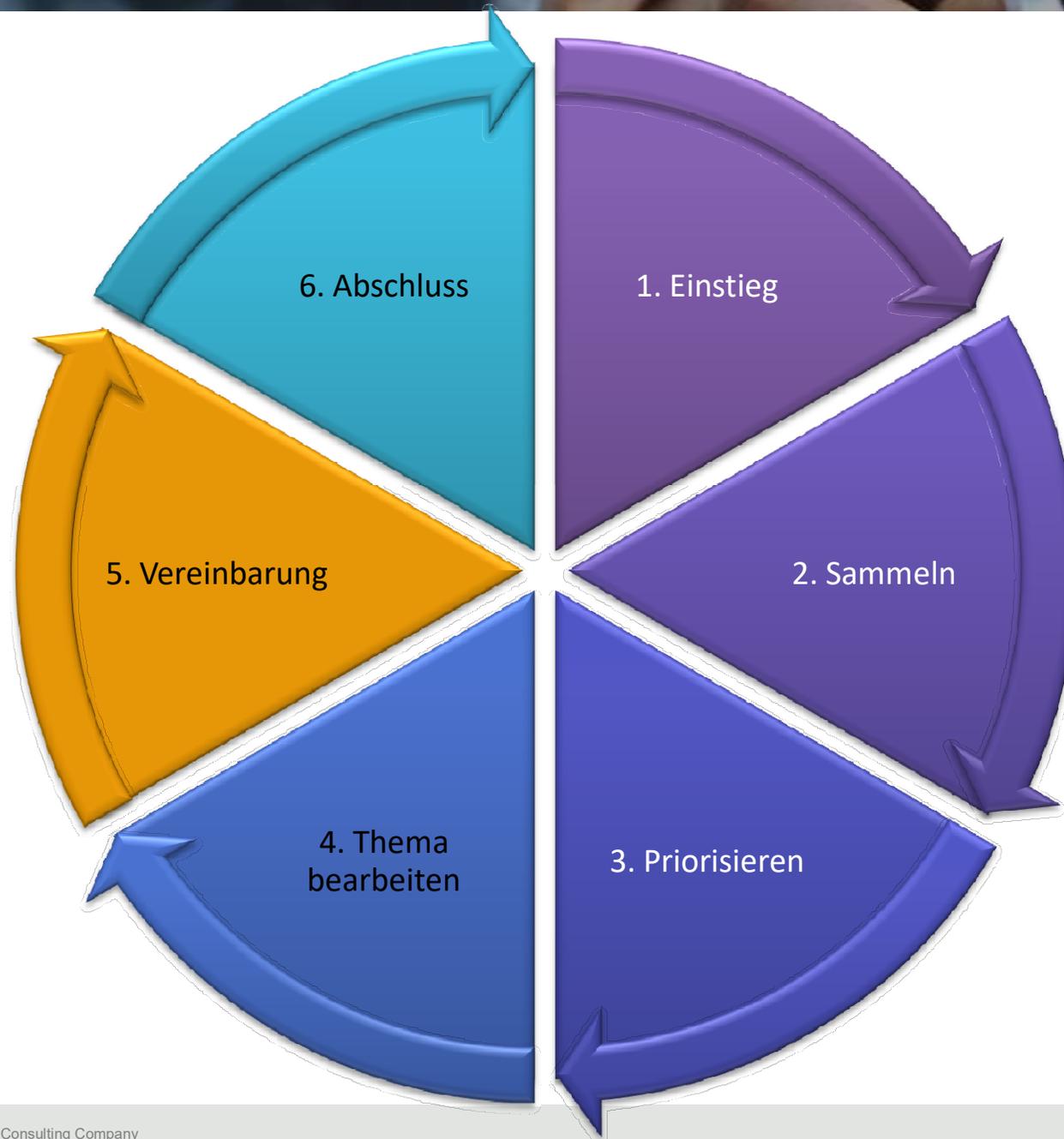
- Was denkt, fühlt, will die eine und die andere Seite?

## Lösungen entwickeln

- Analyse des IST-Zustandes
- Maßnahmen zur Lösung in Gruppen finden
- Ggf. mit Priorisierung der Lösungswege

## Kompromisse vereinbaren

# Vereinbarung treffen



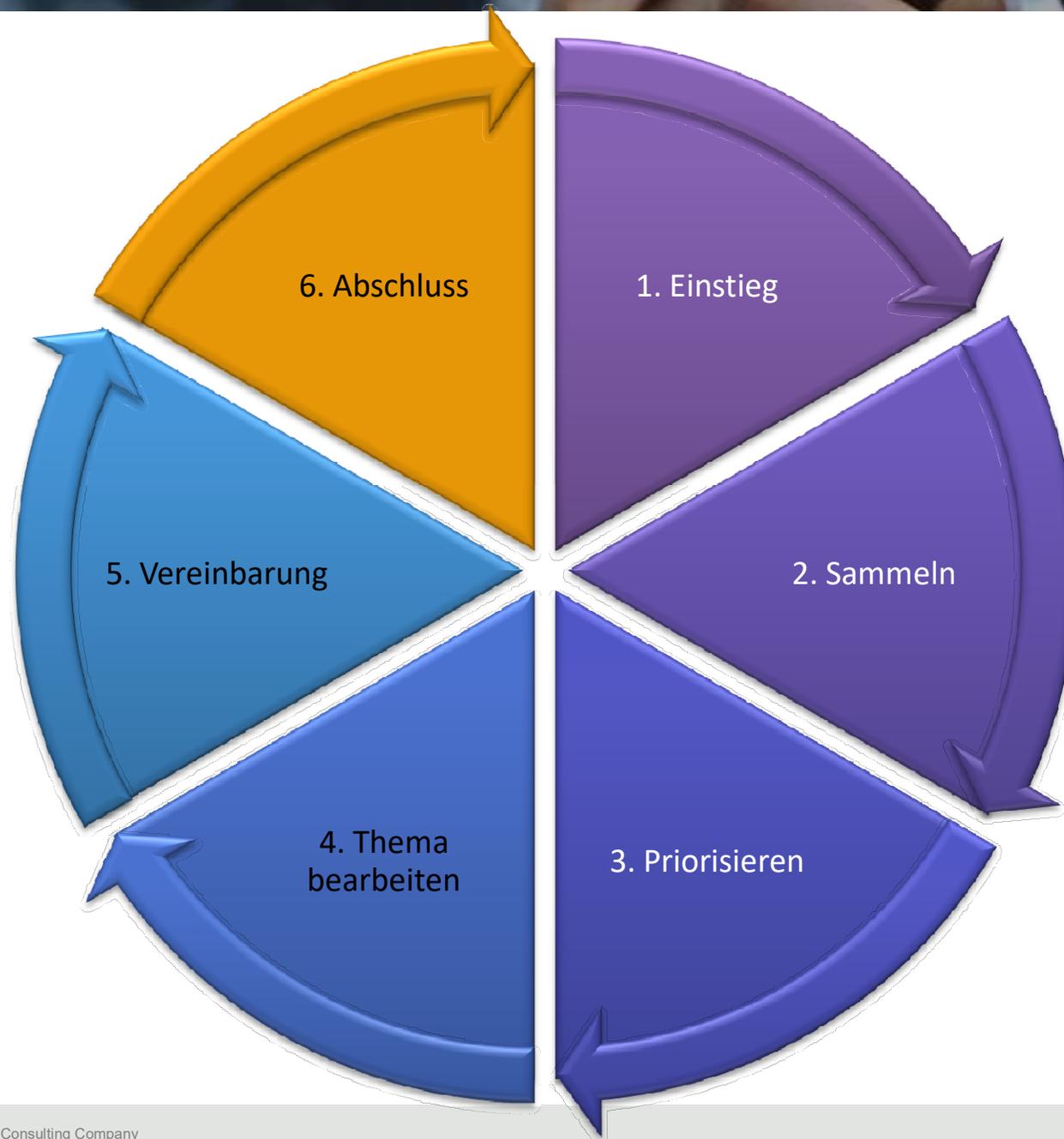
## Planung und Überprüfung

- Wer macht was bis wann?
- Wie wird das geprüft?
- Verantwortungen definieren

Erarbeitung der Planung in kleinen Gruppen (mit Vertretern beider Konfliktparteien).

Basierend auf den Lösungsansätzen.

# Abschluss



## Feedback

- Haben wir erreicht was wir wollten?
- Hat sich die Situation verbessert?

## Verabschiedung

Übergang aus der Moderations-  
umgebung in die Arbeitswelt

# Rolle und Aufgaben des Moderators

Leitet die Besprechung ein und gibt die Struktur vor

Sorgt für einen strukturierten Ablauf

Sorgt dafür, dass sich jeder ohne Angst an Diskussion und Umsetzung beteiligt

Ist neutral

Visualisiert zur Verständlichkeit

Dokumentiert Diskussionsergebnisse