

**gym resort mogelsberg**  
Kompetenzzentrum Kunstturnen Frauen  
9122 Mogelsberg

[www.tzff.ch](http://www.tzff.ch) | [www.gymresortmogelsberg.ch](http://www.gymresortmogelsberg.ch)



# KONFLIKTMANAGEMENT GUIDE

STAND: FEBRUAR 2021





## **Definition Konfliktmanagement**

Konflikt, das klingt für viele nach Streithähnen und gewetzten Messern. Dabei ist jeder sportliche Wettkampf nichts anderes als ein Konflikt: ein Aufeinanderprallen gegensätzlicher Interessen- denn jeder will den Sieg für sich. Doch wer würde ein Turnier verbieten, nur weil es auf dem Platz hoch hergeht?

Gefährlich werden Konflikte erst, wenn sie nicht gelöst werden. Was als kleine, offen oder versteckt ausge-tragene Auseinandersetzung beginnt, kann eskalieren: Spielregeln werden verletzt, es wird scharf geschossen. Dann ist ein Miteinander kaum noch möglich.

Konflikte haben aber auch gute Seiten: Sie schrecken die Beteiligten aus ihrem gewohnten Trott und bringen Dinge auf den Tisch, die sonst um des lieben Friedens willen totgeschwiegen würden: eine gute Chance für Verbesserungen und Entwicklung.

## **Unsere Konfliktkultur**

### **Positives Klima schaffen**

Wir gehen alle offen und fair miteinander um so wie wir das selber gern hätten: Man kann über alles reden; niemand wird ausgegrenzt. Unterschiede in Leistung, Arbeitsstil und Denkweise sind kein Makel, sondern eine Bereicherung für alle. In einer solchen Atmosphäre finden Feindseligkeiten und Heimlichtuerei keinen Nährboden.

### **Klare und verlässliche Vereinsführung**

Unsere Mitglieder brauchen Orientierung und Sicherheit. Präzise Anweisungen, klare Strukturen, nachvoll-ziehbarere Entscheidungen- wenn jeder weiß, woran er ist, vermeidet dass unnötigen Konfliktstoff.

### **Wertschätzung zeigen**

Lob ist die beste Motivation – Wir sprechen Anerkennung aus so oft uns so ehrlich wie möglich! Das fördert eine positive Einstellung zu Arbeit und Team.

### **Vorbild sein**

Gute Konfliktkultur kann man lernen- am besten von den eigenen Vorgesetzten. Unsere Mitglieder orientieren sich an uns.



## **Konflikt erfolgreich managen**

### **Wir sehen es positiv**

Eine positive Einstellung überträgt sich auf Ihr Gegenüber – beste Voraussetzungen für ein konstruktives Miteinander

### **Wir lösen das Problem, nicht die Schuldfrage**

In Konflikten gibt es selten „Schuldige“ und „Unschuldige“, deshalb: Suchen wir nicht danach, das würde die Fronten nur verhärten. Lieber die unterschiedlichen Positionen klären und an einer Einigung arbeiten. Das macht das Team wieder funktionsfähig: Ziel erfüllt.

### **Wir vermeiden Verlierer**

Wir streben eine Lösung an, die möglichst beide Seiten zufrieden stellt. Gibt es bei einem Konflikt deutliche Gewinner und Verlierer, besteht die Gefahr, dass Rechnungen offen bleiben, die später beglichen werden: Neustart für den alten Konflikt! Wir wollen eine win-win Situation

### **Wir zeigen Respekt und Toleranz**

In jedem Konflikt gibt es verschiedene Perspektiven und Sichtweisen. Meinungsverschiedenheiten stellen aber nicht die Person des anderen in Fragen. Jeder hat das Recht auf seinen Standpunkt, niemand muss bekehrt werden: Den einen allein richtigen Weg gibt es nicht- wenn wir diese Haltung einnehmen, öffnen wir erfolgreichem Konfliktmanagement die Türen!

## **Konflikt erkennen**

Konflikte beginnen selten mit einer offenen „Kriegserklärung“. Meist stehen am Anfang kleine Verhaltensänderungen: Es wird nicht mehr gegrüsst, wirkt abwesend, reagiert empfindlich auf harmlose Bemerkungen. Irgendwann fliegen böse Blicke, dann auch Worte...

### **Signale für mögliche Konflikte**

- Reizklima:  
Umgangston verschärft sich, verbale Angriffe, Aggressiv Stimmung
- Desinteresse: es wird lustlos gearbeitet,
- Widerstand: Trotz, Aufsässigkeit, ständige Opposition, alles wird in Frage gestellt.
- Sturheit: es wird auf seinem Standpunkt beharrt
- Rückzug: es wird an den Vereinsaktivitäten nicht mehr teilgenommen
- Totale Anpassung: falsche Freundlichkeit

## **Konflikt analysieren**

### **Auf welcher Ebene findet der Konflikt statt**

Liegt der Konflikt eher auf der Sachebene, oder spielt er sich auf der persönlichen Ebene ab.

### **Welche Ursachen kommen in Frage?**

Wir prüfen mögliche Ursachen gemäß den Signalen für mögliche Konflikte und versuchen diese zu beseitigen.

### **Wie weit ist der Konflikt fortgeschritten?**

Werden Konflikte nicht gestoppt, durchlaufen sie verschiedenen Stufen. Am Anfang halten sich die betroffenen Parteien in der Wahl der Mittel noch zurück – zum Ende hin ist jede Methode recht um den Gegner zu schlagen. Die Bestimmung der Konfliktphase ist wichtig für das weitere Vorgehen: Wie viele Personen sind beteiligt? Wie lange währt die Situation schon? Welchen Schaden hat sie angerichtet? Zu welchen Mitteln greifen die Betroffenen?

## **Planvoll handeln**

Wir haben die Situation analysiert und sich für ein bestimmtes Vorgehen entschieden – wir setzen es konsequent und entschlossen um! Wir überlegen uns bei jedem Schritt und jeder neuen Entwicklung: Stimmt die Route noch?

### **Erfolg kontrollieren**

Eine Lösung ist gefunden. Aber ist der Konflikt damit wirklich gelöst? Können alle damit leben? Werden getroffene Vereinbarungen eingehalten?

## **Umsetzung**

### **Konfliktgespräch**

Ein Konfliktgespräch mit allen Beteiligten ist meist der beste Lösungsweg. Der Elternvertreter hat den Vor-sitz: Der Elternvertreter initiiert das Gespräch und achtet darauf, dass es fair und konstruktiv verläuft.

### **Voraussetzung**

**Bereitschaft:** Die Konfliktparteien erklären sich freiwillig und ernsthaft bereit, eine gemeinsame Lösung zu erarbeiten. Nur so hat das Konfliktgespräch eine echte Chance.



**Fairness:** Die Beteiligten einigen sich auf faire Mittel. Persönliche Angriffe, Drohungen, Schreie sind tabu- auch in der Hitze des Gefechts.

**Offenheit:** Beide Seiten stimmen überein, nichts zurückzuhalten: Alle Anliegen kommen auf den Tisch.

**Neutralität:** Der Elternvertreter gehört keiner Partie an und wird von allen akzeptiert. Er wahrt während des Konfliktgesprächs seine Neutralität, lässt sich auf keine Seite ziehen und gibt keine Wertung ab!

## **Phasen des Konfliktgesprächs**

### **Vorbereitung**

Gute Bedingung für ein gutes Gespräch schaffen (Ort, Zeit usw.)

Gesprächsbeginn

Elternvertreter erklärt sich als neutraler Vermittler und will die Parteien für eine eigene Lösung unterstützen. Der Elternvertreter – ohne Schuldzuweisung – wird kurz die Vorgeschichte darstellen und betont dass das Ziel eine faire Lösung zu finden ist.

### **Ist- und Soll-Situation bestimmen**

Beide Konfliktpartner tauschen sich aus; Welche Probleme gibt es? Wo liegen die Schwierigkeiten und Nachteile der momentanen Situation? Was stört und belastet?

Wie würden sich beide Seiten die Situation wünschen? Was braucht es dazu?

### **Wesentliche Punkte herausarbeiten**

Wo sind Gemeinsamkeiten? Auch im größten Konflikt gibt es Fragen, in denen sich beide Seiten einig sind. In welchen Fragen sind die Parteien uneins? Was sind die strittigen Punkte?

### **Lösungen Entwickeln**

Die Betroffenen sollen anhand eines Brainstormings Lösungsideen entwickeln. Es sollte nach Alternativen gesucht werden. Welche Ideen sind durchführbar? Welche können beide Seiten akzeptieren.

### **Ergebnisse festhalten**

Der Elternvertreter notiert sich die Punkte der beschlossenen Lösungsschritte.

### **Schluss**

Alle vereinbarten Punkte werden wiederholt. Akzeptieren beide Seiten die Ergebnisse? Sind sie vollständig? Aktennotiz an den Vorstand!