

costaid

Coping Strategies Against Information Disorder

Modul 3 Konfliktlösung



Kofinanziert von der
Europäischen Union

Finanziert von der Europäischen Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die des Autors/der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können für diese verantwortlich gemacht werden.



VERWEY, ^{Instituut} JONKER

KU LEUVEN

costaid
Coping Strategies Against Information Disorder

Partner



connexions
ICT for Education and Social Impact



Wissenschaftsinitiative
Niederösterreich

Science Initiative Lower Austria

Module

1. Sensibilisierung

2. Kritisches Denken

3. Konfliktlösung

4. Dialog ermöglichen

5. Ethik

6. Reflektieren

7. Digitale Kompetenzen

Zielsetzungen

- ✓ Sensibilisierung für die Zusammenhänge zwischen Informationsstörungen und Konflikten
- ✓ Förderung des Verständnisses für das Wesen und die Ursachen von Konflikten
- ✓ Erläuterung der Methoden und Techniken zur Konfliktlösung
- ✓ Fähigkeiten zur Konfliktlösung und zum Zusammenleben aufbauen



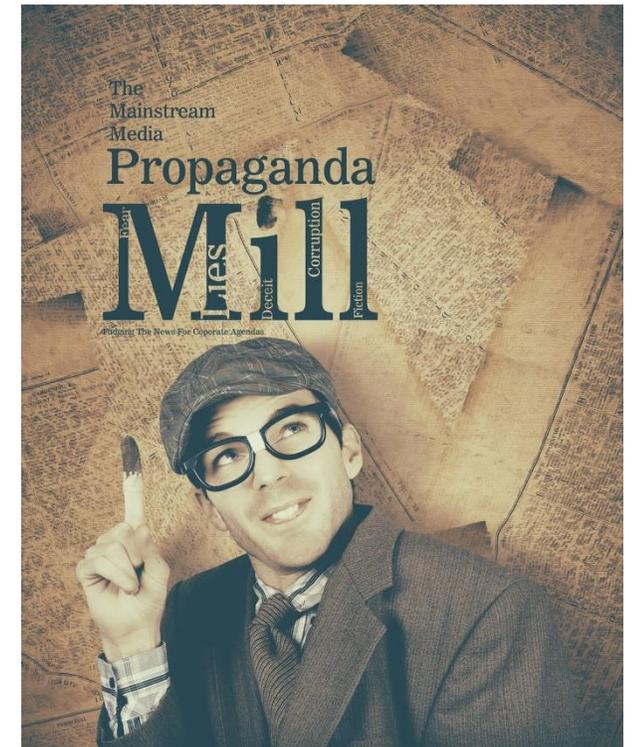
Zusammenleben und Konfliktlösung

- Beim Zusammenleben in Gemeinschaften und Gruppen geht es darum, ein Umfeld zu schaffen, in dem sich die Menschen ausdrücken, verstehen, respektieren, größere Streitigkeiten vermeiden, effektiv zusammenarbeiten und schließlich in Harmonie zusammenleben können. Erreicht wird dies durch die Kultivierung einer offenen Kommunikation, die Achtung der Vielfalt, Einfühlungsvermögen, gemeinsame Problemlösung, geteilte Verantwortung, effiziente Konfliktbewältigung usw.
- **Konfliktlösungsfähigkeiten sind der Grundstein für ein harmonisches Zusammenleben und ein erfolgreiches Zusammenleben.**
- Wenn Menschen diese Fähigkeiten beherrschen, können sie sich in der Komplexität gemeinsamer Räume (Wohnen, Bildung, Arbeit) zurechtfinden und positive, unterstützende Beziehungen zu Gleichaltrigen, Familienmitgliedern, Arbeitskollegen usw. aufbauen.



Informationsstörung und -konflikte

- Informationsstörungen behindern per definitionem das harmonische Zusammenleben in Gemeinschaften und Gruppen.
- *Informationsstörungen sind Auslöser für Konflikte* zwischen Einzelpersonen und Gruppen. Sie greift die Grundlagen des Zusammenlebens an, indem sie Gefühle des Misstrauens, der Angst, der Ausgrenzung und der Feindseligkeit gegenüber vermeintlichen externen und internen Gegnern erzeugt und verstärkt.
- **Die Bewältigung und Lösung von Konflikten, die durch Informationsstörungen verursacht werden, ist die Hauptaufgabe moderner Gesellschaften in allen Lebensbereichen.**
- Die Förderung korrekter Informationen, die Stärkung der Konfliktlösungsfähigkeiten und die Kultivierung von Einfühlungsvermögen und Verständnis sind wesentliche Bestandteile eines harmonischen Zusammenlebens. Die Beseitigung von Informationsdefiziten ist entscheidend für die Förderung eines konstruktiven Dialogs und Verständnisses, was wiederum zu einer effektiveren Konfliktlösung und einem harmonischen Zusammenleben beitragen kann.



- Wenn jedoch eine Informationsstörung vorliegt, können ein angemessenes Verständnis und die Bewältigung von Konflikten die negativen Auswirkungen aufwiegen und das Gleichgewicht in der Gruppendynamik wiederherstellen. [Quelle](#) | [Pixabay Lizenz](#)

Was ist ein Konflikt?

anklicken



Immer dann, wenn zwei oder mehr Menschen unterschiedliche Interessen, Werte, Ziele und Auffassungen haben, kommt es zu einem Konflikt.

Ein Konflikt

- Bezieht sich auf alle Arten von Opposition oder antagonistischer Interaktion zwischen oder unter Einzelpersonen und Gruppen
- Entsteht durch unterschiedliche Wahrnehmungen, Interpretationen und Urteile über eine Situation
- Resultiert aus der Wahrnehmung einer Person, dass es Unvereinbarkeiten oder Unterschiede zwischen den eigenen Zielen, Werten oder Überzeugungen und denen der anderen gibt
- Liegt immer dann vor, wenn eine Partei den Eindruck hat, dass eine andere Partei die Erreichung von Zielen behindert hat oder zu behindern droht

Konflikt

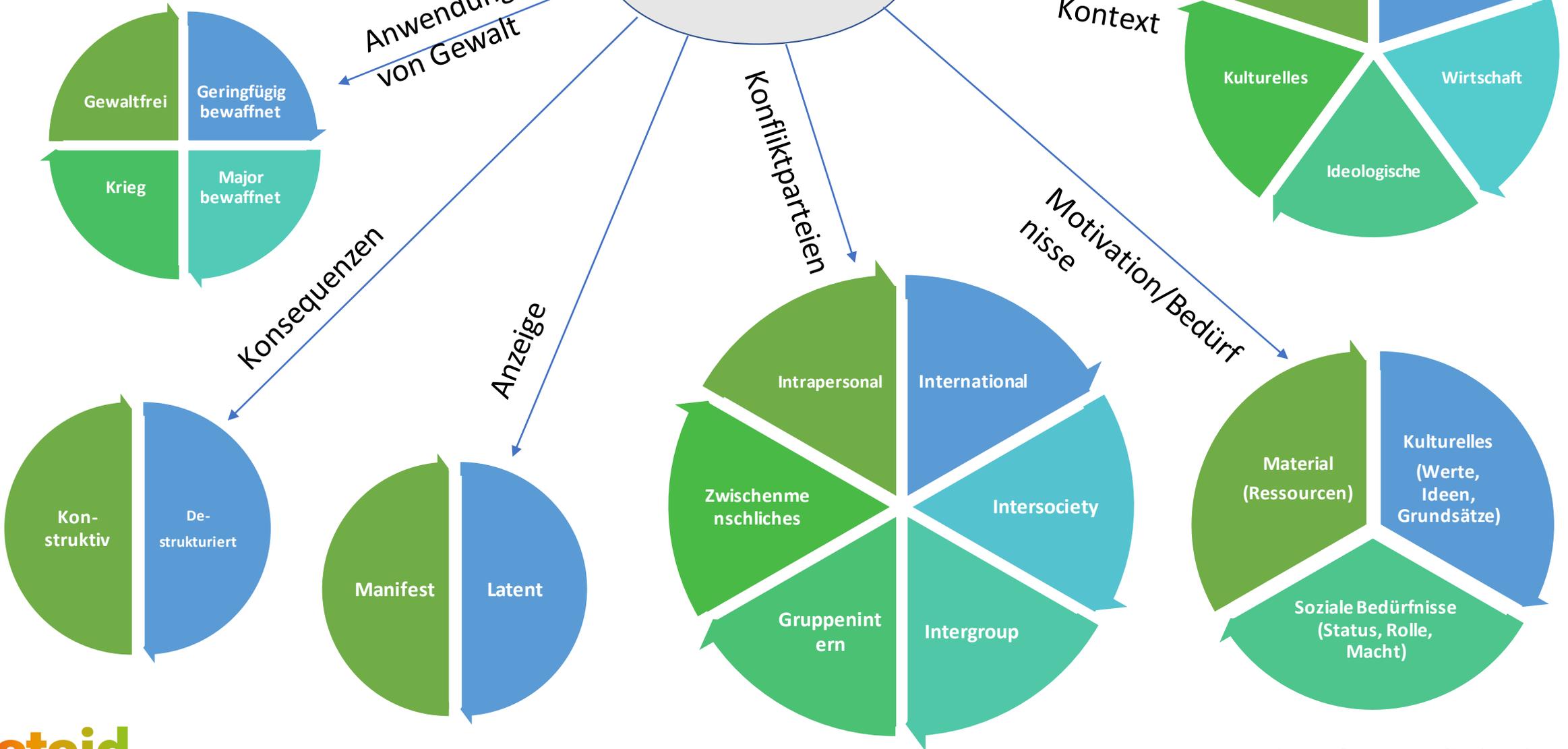
ist eine ernsthafte Meinungsverschiedenheit über etwas, das für eine Person oder eine Gruppe von Personen wichtig ist.

Der Begriff leitet sich vom lateinischen Wort *conflictus ab* und bedeutet "Zusammenstoß" oder "Zusammenprall".



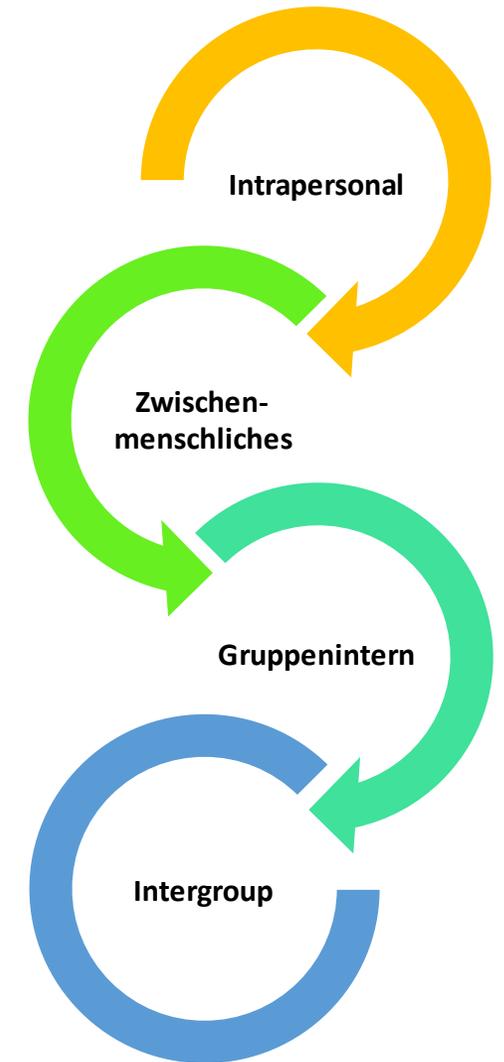
Arten von Konflikten

Konflikttypen basierend auf



Akteure im Konflikt

- **Intrapersoneller Konflikt:** Konflikte *in den eigenen Gedanken* und Gefühlen einer Person. Dabei kann es sich um innere Kämpfe um Entscheidungen, Werte oder widersprüchliche Ziele handeln.
- **Zwischenmenschlicher Konflikt:** Konflikte *zwischen Personen* aufgrund von Unterschieden in der Persönlichkeit, im Kommunikationsstil, in den Interessen oder in den Werten. Diese Konflikte entstehen oft aus Missverständnissen oder Konflikten in persönlichen Beziehungen.
- **Gruppeninterner Konflikt:** Konflikte, die *innerhalb einer einzelnen Gruppe oder eines Teams* auftreten, z. B. zwischen Familienmitgliedern, Klassenkameraden in der Schule, Kollegen am Arbeitsplatz oder Mitgliedern einer Gemeinschaftsorganisation.
- **Intergruppenkonflikt:** Konflikte, die *zwischen verschiedenen Gruppen oder Teams* entstehen und oft auf den Wettbewerb um Ressourcen, Macht oder Status zurückzuführen sind. Dazu können auch Konflikte zwischen ethnischen, religiösen oder sozialen Gruppen gehören.



Ursachen von Konflikten

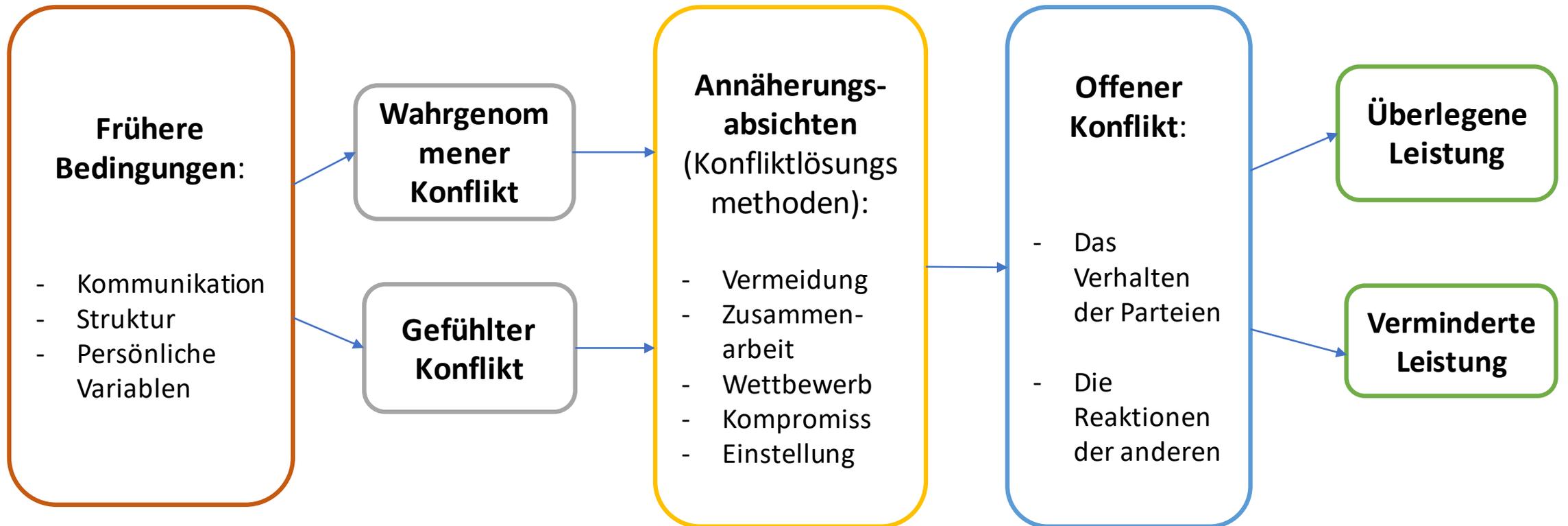
Konflikte in einer Gruppe können aus einer Vielzahl von Ursachen entstehen, die oft auf unterschiedliche Meinungen, Interessen, Werte und andere Faktoren zurückzuführen sind. Hier sind einige häufige Ursachen für Konflikte in einer Gruppe:

- **Persönliche Unterschiede** - persönliche Eigenschaften und Emotionen sind häufige Konfliktursachen
- **Missverständnisse** - wenn Gruppenmitglieder ihre Aufgaben, Rollen, Rechte und Pflichten innerhalb einer Gruppe nicht verstehen oder Informationen nicht objektiv interpretieren
- **Informationsmangel** - ist sehr stark mit Missverständnissen verbunden. Ein unzureichender Informationsaustausch oder unklare Botschaften können zu Verwirrung und Frustration führen.
- **Schlechte Kommunikation** - Zweideutigkeit, unklare Aussagen, Auslassung kritischer Punkte können zu Verwirrung und verdrehten Meinungen führen, die zu Konflikten führen
- **Unterschiedliche Ziele** - wenn die Gruppenmitglieder unterschiedliche Vorstellungen darüber haben, was die Gruppe erreichen soll oder wie die Ziele priorisiert werden sollen, können Konflikte darüber entstehen, welche Richtung eingeschlagen werden soll.

Wie kann man Konflikte in einer Gruppe angehen?

Traditioneller Ansatz	Moderner Ansatz
Konflikte sind schlecht für die Gruppe	Konflikte können positive Auswirkungen auf die Gruppe haben
Konflikte sind vermeidbar	Konflikte sind unvermeidlich
Konflikte werden durch mangelhafte Kommunikation, fehlende Offenheit und fehlendes Vertrauen innerhalb der Gruppe sowie durch das Versagen, auf die Bedürfnisse der Gruppenmitglieder einzugehen, verursacht	Konflikte sind ein natürliches Phänomen in Gruppen, da die einzelnen Personen unterschiedliche Werte, Überzeugungen, Ziele und Wahrnehmungen mitbringen. Sie können auch durch die Gruppenstruktur, interne Autoritätsebenen usw. entstehen.
Gruppenleiter müssen Konflikte vermeiden oder unterdrücken, indem sie die Ursachen beseitigen	Gruppenleiter müssen mit Konflikten umgehen: entweder lösen sie sie, indem sie die Interessen aller Parteien berücksichtigen, oder sie regen sogar funktionale Konflikte an, um die Gruppe lebensfähig, selbstkritisch und kreativ zu halten.
Optimale Gruppenleistung lässt keine Konflikte zu	Mäßiges Konfliktniveau verbessert die Gruppenleistung
Die beste Art, mit Konflikten umzugehen, ist, sie zu vermeiden.	Die beste Art, mit Konflikten umzugehen, ist, sie zu bewältigen und/oder zu lösen.

Konfliktprozess



Konfliktlösung vs. Konfliktmanagement

anklicken



 ■ **Konfliktlösung**

 Eine wirksame Konfliktlösung zielt darauf ab, eine Eskalation des Konflikts zu verhindern und stattdessen eine gemeinsame Basis und einvernehmliche Lösungen zu finden.

Unternehmenskonflikten in Organisationen. Es geht darum, Lösungen zu finden, die die Interessen und Bedürfnisse aller Beteiligten befriedigen und gleichzeitig negative Emotionen und mögliche Schäden an den Beziehungen minimieren.

anklicken



 ■ **Konfliktmanagement**

 Im Gegensatz zur Konfliktlösung, die auf eine vollständige und endgültige Lösung eines Konflikts abzielt, konzentriert sich das Konfliktmanagement auf die kontinuierliche Bewältigung von Konflikten und erkennt an, dass einige Konflikte vielleicht nicht vollständig gelöst werden können, aber dennoch auf produktive Weise bewältigt werden können.

Unternehmenskonflikten in Organisationen. Es geht darum, Lösungen zu finden, die die Interessen und Bedürfnisse aller Beteiligten befriedigen und gleichzeitig negative Emotionen und mögliche Schäden an den Beziehungen minimieren.



Methoden zur Lösung von Konflikten

Aus der *Sicht der Konfliktparteien* haben Individuen zwei primäre Motivationen in Konflikten: den Wunsch, ihre eigenen Ziele zu erreichen, und den Wunsch, zwischenmenschliche Beziehungen aufrechtzuerhalten.

Auf dieser Grundlage werden fünf Methoden zur Konfliktlösung entwickelt:



Methoden zur Lösung von Konflikten

Wettbewerb (Sieg-Niederlage)

Wird verwendet, wenn

- Schnelligkeit in der Entscheidung ist von entscheidender Bedeutung
- Probleme können nur mit unpopulären Mitteln gelöst werden, die wahrscheinlich von der Mehrheit der Gruppenmitglieder abgelehnt werden
- Es geht um wichtige Gruppenangelegenheiten, und die Gruppenleiter sind davon überzeugt, dass ihre Ansicht richtig ist.
- Gegen diejenigen, die eine nachsichtige Haltung einnehmen

Zusammenarbeit (Win-Win)

Wird verwendet, wenn es notwendig ist

- Integrative Lösungen für wichtige Interessen zu finden
- Gegensätzliche Meinungen kombinieren
- Förderung des gegenseitigen Lernens
- Durch die Berücksichtigung verschiedener Interessen und das Erreichen eines allgemeinen Konsenses die Zustimmung aller zu gewinnen

Methoden zur Lösung von Konflikten

Kompromiss

Wird verwendet, wenn

- Ziele sind wichtig, aber das Risiko, einen Konflikt auszulösen, ist zu hoch
- Die Gegner haben die gleiche Macht und sind entschlossen, Ideen umzusetzen, die sich gegenseitig ausschließen.
- Es muss ein Gleichgewicht erreicht werden
- Wenn sowohl Wettbewerb als auch Zusammenarbeit nicht zu einem positiven Ergebnis führen können, muss die Möglichkeit eines ehrenhaften Rückzugs vorgesehen werden

Vermeidung

Wird verwendet, wenn

- Das Problem ist unbedeutend oder vernachlässigbar im Vergleich zu anderen, dringlicheren Problemen
- Es gibt keine Möglichkeit, Ihre Bedürfnisse zu befriedigen
- Der Zeitpunkt oder die Umstände sind für eine Lösung nicht förderlich
- Das Auslösen eines Konflikts ist plausibler als das Lösen des Problems
- Es ist notwendig, eine Bedenkzeit einzuräumen und weitere Überlegungen anzustellen, bevor der Konflikt angesprochen wird.

Methoden zur Lösung von Konflikten

Anpassung

Gebraucht

- Wenn man zu dem Schluss kommt, dass die eigenen Urteile nicht richtig sind
- Damit eine andere, bessere Option angewendet werden kann
- Erhalt eines Sozialkredits in Erwartung künftiger größerer Probleme
- Um Verluste zu minimieren
- Wenn die Situation außer Kontrolle gerät
- Wenn Harmonie und Stabilität wichtig sind.



Techniken zur Konfliktlösung

- Definieren Sie den Gegenstand der Meinungsverschiedenheit
- Eingrenzung des Streitgebiets
- Den Bereich der möglichen Lösungen erweitern
- **Aufbau und Förderung von Konfliktlösungsfähigkeiten bei Einzelpersonen** wie Selbstbewusstsein, Selbstkontrolle, Problemlösung, Zusammenarbeit, Einfühlungsvermögen, aktives Zuhören, klare Ausdrucksweise und durchsetzungsfähige Kommunikation
- **Verbesserung der Kommunikation, bei der die** Parteien ihre Selbstachtung bewahren, ihre persönlichen Bedürfnisse zum Ausdruck bringen und es schaffen, ihre eigenen Rechte zu verteidigen, ohne andere zu missbrauchen oder zu dominieren
- **Beauftragen Sie einen Dritten mit der Mediation** - Mediatoren helfen den Parteien, die Perspektive des anderen zu erkennen und auf eine einvernehmliche Lösung hinzuarbeiten



Zusammenleben - Fähigkeiten

Schließlich erfordern ein harmonisches Zusammenleben und die Lösung von Konflikten eine Kombination aus zwischenmenschlichen Fähigkeiten und emotionaler Intelligenz, wie zum Beispiel:

- **Empathie - die** Gefühle anderer verstehen und teilen, sich in ihre Lage versetzen, um ihre Perspektive zu verstehen.
- **Respekt und Toleranz** - Wertschätzung und Respekt für individuelle Unterschiede, einschließlich kultureller, religiöser und persönlicher Überzeugungen.
- **Aktives Zuhören** - volle Aufmerksamkeit, wenn andere sprechen, und zeigen, dass Sie sich auf das Gespräch einlassen
- **Sich selbst ausdrücken** - Ihre Gedanken, Gefühle und Bedürfnisse klar und deutlich zum Ausdruck bringen, ohne Aggression oder Schuldzuweisungen.
- **Verhandeln** - Kompromisse finden, die für alle an einer Meinungsverschiedenheit beteiligten Parteien funktionieren.
- **Wutbewältigung** - Kontrolle der eigenen Emotionen bei Konflikten und Vermeidung impulsiver Äußerungen oder Handlungen.
- **Teamwork und Zusammenarbeit - einschließlich einer** gerechten Aufteilung von Vorteilen und Verantwortlichkeiten, um Gefühle des Ungleichgewichts oder des Unmuts zu vermeiden.
- **Geduld und Verständnis**
- **Selbstwahrnehmung** - Erkennen der eigenen Gefühle und Selbstreflexion
- **Positive Einstellung** - Aufrechterhaltung einer positiven Einstellung, Konzentration auf die guten Aspekte der Beziehung und der beteiligten Personen.

Fertigkeiten für das Zusammenleben und -arbeiten

Einige dieser Fähigkeiten wurden als *transversale (persönliche) Fähigkeiten* in der mehrsprachigen Klassifikation der *europäischen Fertigkeiten, Kompetenzen und Berufe (ESCO v.1.1.1)* kodifiziert:

- **T2: Denkfähigkeiten und -kompetenzen**

Fähigkeiten und Kompetenzen, die sich auf die Fähigkeit beziehen, die mentalen Prozesse des Sammelns, Konzeptualisierens, Analysierens, Synthetisierens und/oder Bewertens von Informationen anzuwenden, die durch Beobachtung, Erfahrung, Reflexion, Argumentation oder Kommunikation gewonnen oder erzeugt wurden. Dazu gehört die Fähigkeit, Informationen unterschiedlicher Art zu bewerten und zu nutzen, um Aktivitäten zu planen, Ziele zu erreichen, Probleme zu lösen, Fragen zu behandeln und komplexe Aufgaben auf routinemäßige und neuartige Weise auszuführen.

- **T3: Selbstmanagementfähigkeiten und -kompetenzen**

Fähigkeiten und Kompetenzen, die den Einzelnen dazu befähigen, seine eigenen Fähigkeiten und Grenzen zu verstehen und zu kontrollieren und diese Selbsterkenntnis zur Bewältigung von Tätigkeiten in unterschiedlichen Kontexten einzusetzen. Dazu gehört die Fähigkeit, reflektiert und verantwortungsbewusst zu handeln, Feedback anzunehmen, sich an Veränderungen anzupassen und Möglichkeiten zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung zu suchen.

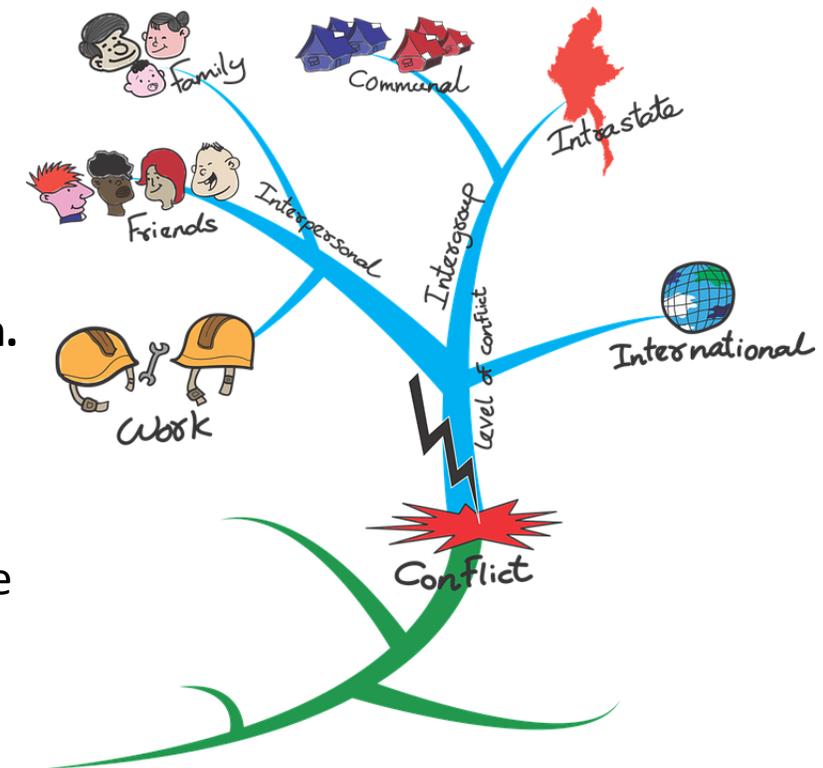
- **T4: Soziale und kommunikative Fähigkeiten und Kompetenzen**

Fähigkeiten und Kompetenzen in Bezug auf die Fähigkeit, positiv und produktiv mit anderen zu interagieren. Dies zeigt sich darin, Ideen effektiv und einfühlsam zu kommunizieren, die eigenen Ziele und Handlungen mit denen anderer zu koordinieren und in einer Weise zu handeln, die nach Werten strukturiert ist, das Wohlergehen und den Fortschritt anderer zu gewährleisten und Führung anzubieten.

Das Wichtigste...

Beachten Sie:

- Konflikte sind **ein fester Bestandteil der** Gruppendynamik - wann immer Personen mit unterschiedlichen Hintergründen, Perspektiven und Interessen zusammenkommen, um zusammenzuarbeiten, können aufgrund der unterschiedlichen Standpunkte und Ziele Konflikte entstehen.
- **Interkulturelle und/oder wertebasierte Konflikte können selten produktiv sein.**
- Es ist notwendig, **nach Lösungen zu suchen, bei denen beide Seiten gewinnen**, und nicht nach Lösungen, bei denen der eine gewinnt und der andere verliert.
- Wenn ein Konflikt auftritt oder ein Problem gelöst werden muss, ist es wichtig, dass **sich alle auf die Lösung des Problems konzentrieren** und nicht anderen die Schuld dafür geben.
- Beurteilen Sie jede Entscheidung objektiv und **entscheiden Sie sich für das Allgemeinwohl!**



Referenzen und weiterführende Literatur

- Council of Europe (2012). T-KIT: Youth Transforming Conflict. Retrieved from <https://pjp-eu.coe.int/en/web/youth-partnership/t-kit-12-youth-transforming-conflict>
- Fisher, R. (2006). Sources of Conflict and Methods of Conflict Resolution. Retrieved from http://www.communicationcache.com/uploads/1/0/8/8/10887248/sources_of_conflict_and_methods_of_resolution.pdf.
- Gordon, Jason (2022). Conflict Management in Groups - Explained. Retrieved from https://thebusinessprofessor.com/en_US/management-leadership-organizational-behavior/conflict-management-in-groups
- Hener, G. (2013). Managing Conflicts within Organizational Culture in Local Public Structures. Retrieved from <https://www.semanticscholar.org/paper/MANAGING-CONFLICTS-WITHIN-ORGANIZATIONAL-CULTURE-IN-Hener/9e186d8523a2c83197614590d78c937436ab3cab>
- Holt, J., & DeVore, C.J. (2005). Culture, Gender, Organizational Role, and Styles of Conflict Resolution: A Meta-analysis. International Journal of Intercultural Relations, 29, 165-196. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0147176705000702?via%3Dihub>
- Udupa S., Gagliardone I., Deem A., & Csuka, L. (2020). Hate Speech, Information Disorder, and Conflict. Social Science Research Council (SSRC). Retrieved from https://s3.amazonaws.com/ssrc-cdn1/crmuploads/new_publication_3/the-field-of-disinformation-democratic-processes-and-conflict-prevention-a-scan-of-the-literature.pdf
- Talmaciu, I., & Mărcine, M.S. (2010). Sources of Conflicts within Organizations and Methods of Conflict Resolution. Management and Marketing, 123-132. Retrieved from <https://www.semanticscholar.org/paper/SOURCES-OF-CONFLICTS-WITHIN-ORGANIZATIONS-AND-OF-Talmaciu-M%C4%83r%C4%83cine/0c2c95100714cceb34fbbc45c70c6492ec7564b>
- Wilson, Ch. (2022). 14 Conflict Resolution Strategies for the Workplace. Retrieved from https://positivepsychology.com/conflict-resolution-in-the-workplace/?utm_content=cmp-true



Herzlichen Glückwunsch!
Sie haben diesen Teil abgeschlossen



Kofinanziert von der
Europäischen Union

Finanziert von der Europäischen Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die des Autors/der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können für diese verantwortlich gemacht werden.

