

Info zum internetbasierten Seminar „Einführung in das Konfliktmanagement“, im Sommersemester 08

Die Lehrveranstaltung „Einführung in das Konfliktmanagement“ ist ein internetbasiertes, virtuelles Seminar mit insgesamt 5 Präsenzterminen.

Bitte beachten Sie den Termin für die Diplomprüfung!

Das Seminar umfasst den Lernstoff von zwei Studiensemestern. Die schriftliche Prüfung im Fach MEHV / Konfliktmanagement, findet daher – abweichend von den anderen MEHV-Prüfungen des Hauptstudiums - bereits im **Juli 2008** statt.

Ziel

des Seminars ist es die teilnehmenden Studentinnen und Studenten in das vielschichtige Themengebiet des Konfliktmanagements einzuführen und sie mit einem Orientierungs- und Arbeitsmodell zur kommunikativen Konfliktregulierung in Arbeitszusammenhängen und Organisationen vertraut zu machen.

Methoden

Textlektüre, Übungen, Bearbeitung von Fall-/Konfliktbeispielen (Animationen, Video) in Einzel- und Gruppenarbeit, Foren, Multiple-Choice-Tests

Aufbau der online-Lerneinheiten

Die Lerneinheiten beinhalten eine Anleitung mit zugeordneten Arbeitsaufträgen für die Einzel- bzw. virtuelle Gruppenarbeit, Übungsaufgaben, Lerntexte, Fallbeispiele (Video, Animationen), Foren für die Arbeitsgruppen sowie Foren für die Einstellung der Arbeitsergebnisse, Multiple Choice Tests zur eigenen Lernkontrolle, ein Lernjournal für die Dokumentation individueller Lernerfahrungen und Erkenntnisse.

Technische Voraussetzungen

Betriebssystem	Windows (ab 98, Version 2), Mac, Linux
Rechner	Prozessor ab 800 MHz
Spezielle Software	Flash-Player, Reader für PDF- und Word-Dokumente
Browser	Internet Explorer ab Version 5.5, Netscape ab Version 7, Linux KD
Internetzugang	DSL empfohlen

Erwartungen an die TeilnehmerInnen und Voraussetzungen für die Prüfung

- ▶ Bearbeitung der Arbeitsaufträge in Einzelarbeit und virtuellen Lerngruppen
- ▶ Veröffentlichung der Arbeitsergebnisse im jeweils vorgesehenen Forum
- ▶ Insgesamt aktive Beteiligung und zeitgerechte Bearbeitung der Lerneinheiten

Erste Präsenzveranstaltung

Mittwoch, 19. März 08, 08.45 - 11.15 h, Raum 108

Termine und Lerneinheiten im Überblick

TERMINE	LERNEINHEITEN (= LE) / THEMEN
Mi, 19. März 08	Präsenz: Einführung
24. März – 30. März	LE 01: Konflikterleben und Konfliktwahrnehmung
31. März – 06. April	LE 02: Konfliktbegriff und Konfliktvarianten
07. April – 13. April	LE 03: Innere Konflikte und individuelle Reaktionen der Konfliktbewältigung
14. April – 20. April	LE 04: Soziale Konflikte und Konfliktmuster in Beziehungssystemen
	16. April 2008, Präsenzveranstaltung - Rollenspiel zu sozialen Konflikten und Konfliktmustern und Reflexion der Wirkungszusammenhänge
21. April – 27. April	LE 05: Konflikte in komplexen Systemen (Organisationen)
28. April – 04. Mai	LE 06: Transferübung: Analyse eines Konfliktsystems und Erarbeitung einer hypothesenbasierten „Konfliktdiagnose“
07. Mai	Präsenzveranstaltung - Exemplarische Besprechung von Ergebnissen der Transferübung
12. Mai – 18. Mai	LE 07: Konfliktmanagement: Steuerungsebenen, Gestaltungsmöglichkeiten und Verfahren
19. Mai – 25. Mai	LE 08: Fallbearbeitung - Strategien- und Interventionsmöglichkeiten zur Konfliktregulierung
28. Mai	Präsenzveranstaltung - Exemplarische Besprechung von Ergebnissen zur Fallbearbeitung
02. Juni – 08. Juni	LE 09: Kommunikative Konfliktbearbeitung: Rollen, Leitlinien, Arbeitshilfen
09. Juni – 15. Juni	LE 10: Fallbearbeitung: Planung einer Konfliktbearbeitung / Verhandlungsführung
18. Juni	Präsenzveranstaltung - Exemplarische Besprechung von Ergebnissen zur Fallbearbeitung - Abschluss
Prüfung	Die schriftliche Prüfung findet im Juli 2008 statt.

Inhaltsverzeichnis der Lerntexte

LE 0

Text: Soziale Organisationen im Wandel - Neue Herausforderungen und Prioritätensetzungen

1. Reformbedarfe und Qualifizierungsperspektiven im Sozialbereich
2. Qualitäts- und Fachstandards der Sozialen Arbeit
3. Personalentwicklung zwischen erhöhten Ansprüchen an Kompetenz und zunehmende Ressourcenknappheit
4. Die besondere Stellung von MitarbeiterInnen in (sozialen) Dienstleistungsunternehmen als Kompetenz- und QualitätsträgerIn

LE 01

Text: Konflikterleben und Konfliktwahrnehmung

1. Wie erleben wir einen Konflikt?
2. Welche Rolle spielt die Wahrnehmung? – Konflikte im Auge der BetrachterInnen
3. Welche Bedeutung haben Prozesse der subjektiven Einschätzung einer Konfliktsituation?

LE 02

Text: Konfliktbegriff und Konfliktvarianten

1. Wie wird der Begriff „Konflikt“ definiert?
2. Was sind charakteristische Merkmale eines Konfliktes?
3. Wann liegt ein „sozialer Konflikt“ vor?
4. Wann sollte nicht von einem „Konflikt“ gesprochen werden?
5. Welche Arten und Varianten von Konflikten werden unterschieden?
6. Welchen praktischen Nutzen können die unterschiedlichen Betrachtungsweisen von Konflikt haben?
7. Abschließende Bemerkung zur „Normalität“ unterschiedlicher Sichtweisen

LE 03

Text: Innere Konflikte und individuelle Reaktionen der Konfliktbewältigung

1. Wann liegt ein innerer Konflikt vor?
2. Welche Varianten lassen sich unterscheiden?
3. Welche intrapsychische Strukturen und Prozesse nehmen Einfluss auf das Zustandekommen von Konflikten? – Ausgewählte Theorieansätze
4. Was sind gängige individuelle Reaktionen der Konfliktbewältigung?

LE 04

Text: Soziale Konflikte und Konfliktmuster in Beziehungssystemen

1. Testen und festlegen, wer mehr Macht besitzt
2. Bestimmen wer im Recht ist
3. Unverbindliche Problemlösungen anstreben
4. Konflikte aussitzen und sich durchwursteln
5. Ausgleich von Interessen

LE 05 / 06

Text: Konflikte in komplexen Systemen

1. Eine linear-kausale Sicht von Konflikten
2. Eine systemische Sicht
3. Eine wirklichkeitskonstruktive Sicht
4. Der Einfluss von Organisationskultur auf Konfliktenstehung und Konfliktsteuerung
5. Vorläufige „Konfliktdiagnosen“ und die Bedeutung der Hypothesenbildung“

**Text: Konfliktwirkungen und Basisprozesse der
Konfliktentwicklung in Beziehungssystemen**

1. Wie entwickelt sich ein Konflikt?
2. Wie ändern sich Wahrnehmung, Denken, Vorstellungsbilder in Konfliktsituationen?
3. Was verändert sich in unserem Gefühlsleben?
4. Welche Veränderungen können im Bereich der Motive, Ziele, des Willens festgestellt werden?
5. Wie verändern sich äußeres Verhalten und Kommunikation?
6. Welche Wirkungen hat unser Verhalten, unsere Kommunikation in Konfliktsituationen?
7. Was sind Basisprozesse, die in einem Beziehungssystem zu bestimmten Strategien der Konfliktbewältigung führen können?
8. Stufenmodell der Konflikteskalation (Glas)

**Text: Kosten, Nutzen und „Zieldienlichkeit“ von Strategien der
Konfliktbewältigung**

1. Anhand welcher Kriterien lassen sich Kosten/Nutzen von Konfliktlösungen und Konfliktstrategien einschätzen?
2. Welche Strategie der Konfliktbewältigung ist die kostengünstigste?
3. Was heißt nun „Zieldienlichkeit“?

LE 07 / 08

Text: Konfliktmanagement: Steuerungsebenen, Gestaltungsmöglichkeiten und Verfahren

1. Was meint Konfliktmanagement und wo liegen Gestaltungs- und Steuerungsmöglichkeiten?
2. Auf welche kommunikationsorientierten Verfahren können Organisationen zur Konfliktregelung zurückgreifen?
3. Weniger „Macht“ und mehr „Verhandeln“?
4. Warum können Konflikte in Organisationen als Chance für organisationales Lernen wahrgenommen werden?

LE 09 / 10

Text: Kommunikative Konfliktbearbeitung: Rollen, Leitlinien, Arbeitshilfen

1. Rollen in der Konfliktbearbeitung
2. Haltungen, Einstellungen, kommunikative Kompetenzen
3. Leitlinien und Arbeitshilfen

Grundlagenliteratur

Beck, Reinhilde (2006): Konflikt-Coaching und Verhandlungsführung. Augsburg: Ziel Blaue Reihe: SozialMANAGEMENT Praxis. Strategien – Tools – Materialien

Beck, Reinhilde / Gotthart Schwarz (2008): Konfliktmanagement: Grundlagen und Strategien. Augsburg: Ziel Blaue Reihe: SozialMANAGEMENT Praxis. Strategien – Tools – Materialien (im Druck)

Fisher, Roger u. a. (2002): Das Harvard-Konzept. Sachgerecht verhandeln – erfolgreich verhandeln. Das Standardwerk der Verhandlungstechnik. Frankfurt, New York: Campus Verlag, 21. Aufl.

Glasl, F. (2004): Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. Bern, Stuttgart, Wien: Haupt Verlag, 8. Aufl.

Kerntke, W. (2004): Mediation als Organisationsentwicklung: Mit Konflikten arbeiten. Ein Leitfaden für Führungskräfte. Bern

Mahlmann, R. (2001): Konflikte managen: Psychologische Grundlagen, Modelle und Fallstudien. Weinheim, Basel: Beltz Verlag, 2. Aufl.

Ury, W., L. / J. M. Brett / S. B. Goldberg (1996): Konfliktmanagement – wirksame Strategien für den sachgerechten Interessensausgleich. Frankfurt M.: Campus Verlag, 2. Aufl.