

Konfliktanalyse

- ◆ **Reflexion der Konfliktsituation**
- ◆ **Verhinderung von Entscheidungen und Reaktionen in emotionaler Aufregung**
- ◆ **Förderung einer sachgerechten Auseinandersetzung und der Klärung von Streitfragen**

Die Konfliktgegenstände

- ◆ **Um was geht es im Konflikt?**
- ◆ **Welche Konfliktthemen bringen die Parteien vor?**
- ◆ **Inwieweit kennen die Parteien die Konfliktthemen der Gegenseite?**
- ◆ **Welche Sachverhalte liegen vor?**
- ◆ **Welche Emotionen, Motive und Interessen spielen eine Rolle?**

Die Konfliktparteien

- ◆ **Wer sind die Konfliktparteien?**
- ◆ **Welche anderen Personen oder Gruppen sind als Zuschauer am Konflikt interessiert?**
- ◆ **Welche (vielleicht auch widersprüchlichen) Interessen und Ziele haben die Konfliktbeteiligten?**
- ◆ **Welche Beziehungen bestehen zwischen den Parteien?**

Die emotionale Seite

- ◆ **Welche Emotionen bestehen bei den Konfliktparteien?**
- ◆ **Hat eine/r der Beteiligten einen Gesichtsverlust erlitten oder zu befürchten?**
- ◆ **Welche Bedürfnisse und Ängste spielen eine Rolle?**
- ◆ **Wenn man selbst beteiligt ist: Habe ich die anderen an empfindlichen Stellen getroffen? Bin ich an empfindlichen Stellen getroffen worden?**

Der Konfliktverlauf

- ◆ **Welche Etappen und wichtigen Ereignisse charakterisieren den Konflikt?**
- ◆ **Hat sich der Konflikt intensiviert oder ausgedehnt?**
- ◆ **Was wurde bisher zur Lösung des Konfliktes unternommen? Welche Wirkung hatten diese Versuche?**

Die Konfliktlandschaft

- ◆ **Welche Hintergründe hat der Konflikt?**
- ◆ **Was ist bisher geschehen?**
- ◆ **Hat sich der Konflikt intensiviert oder ausgedehnt?**
- ◆ **Was wurde bisher zur Lösung des Konfliktes unternommen? Welche Wirkung hatten diese Versuche?**
- ◆ **Welche Konfliktpotenziale liegen vor?**

Kosten- Nutzen- Rechnung

- ◆ **Gibt es Gewinner und Verlierer?**
- ◆ **Wem nützt der Konflikt in welchen Punkten und Zeiträumen?**
- ◆ **Wer hat daher welches Interesse, den Konflikt aufrechtzuerhalten, und wer hat Interesse, ihn zu beenden?**
- ◆ **Wer hat überhaupt welche Einflussmöglichkeiten auf den Konflikt?**
- ◆ **Was könnte jede Partei an Nutzen aus der Lösung des Konfliktes ziehen?**

Stile der Konfliktbearbeitung

Grundsätzliche Muster der Konfliktlösung:

win-win:

- **Annahme, dass jeder Konflikt grundsätzlich lösbar ist und die gemeinsame Lösung für beide Konfliktparteien Vorteile bringt.**

win-lose:

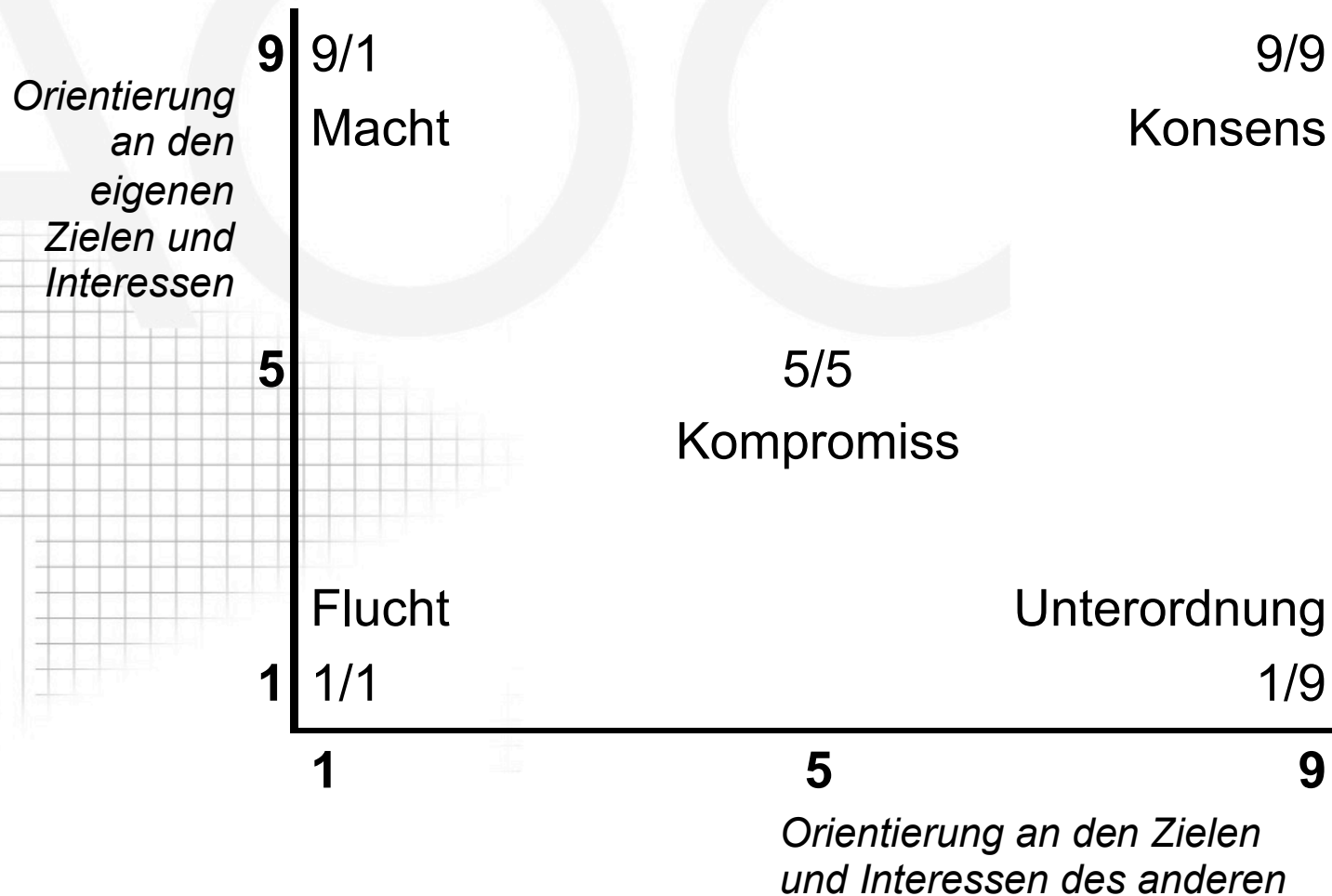
- **Ausgehend von der Überzeugung, dass es in jedem Konflikt Gewinner und Verlierer geben muss. Um selbst zu gewinnen, muss sich einer auf Kosten der anderen Partei durchsetzen.**

Stile der Konfliktbearbeitung

Zwei Grundeinstellungen (nach Thomas, 1976):

- ◆ **Orientierung an den eigenen Zielen und Interessen und**
- ◆ **Orientierung an den Zielen und Interessen des anderen.**

Stile der Konfliktbearbeitung



Konfliktstil Flucht (1/1)

- ◆ ... ist gekennzeichnet durch Flucht, Vermeidung, Rückzug, gar nichts tun.
- ◆ Im beruflichen Umfeld ist das Ausweichen von Entscheidungen und Konflikten nicht möglich, da Handlungsfähigkeit gefordert wird.
- ◆ Flucht zeigt sich dort z. B. in Formen der Arbeitsverweigerung.

Konfliktstil Flucht (1/1)

Vorteile

- ◆ **Es gibt keine Gewinner-Verlierer-Situation.**
- ◆ **Ist zunächst “schmerzlos” und schonend.**
- ◆ **Konflikt ist für eine Weile nicht existent. Dadurch wird gewisse Distanz zum Gegner geschaffen.**

Nachteile

- ◆ **Scheinlösung, da die dem Konflikt zugrunde liegenden Interessen, Ziele und Bedürfnisse weiter existieren.**
- ◆ **Führt auf Dauer zu Depression, Gefühlen des Versagens, Hilflosigkeit, Handlungsunfähigkeit.**

Konfliktstil Unterordnung (1/9)

- ◆ ... ist gekennzeichnet durch Nachgeben, Unterwerfung, Verzicht auf eigene Ziele.
- ◆ Meinungsverschiedenheiten werden nicht hochgespielt, sondern geglättet und harmonisiert.

Konfliktstil Unterordnung (1/9)

Vorteile

- ◆ **Bewusste Auseinandersetzung mit der Konfliktsituation ist nicht notwendig.**
- ◆ **Man kann einer Konfrontation mit der Gegenpartei aus dem Weg gehen.**
- ◆ **Konflikt wird dadurch nicht augenscheinlich.**

Nachteile

- ◆ **Verleugnen eigener Interessen und Bedürfnisse, was auf Dauer zu Unzufriedenheit führt.**
- ◆ **Es besteht die Gefahr, dass sich ein Abhängigkeitsverhältnis entwickelt.**
- ◆ **Konflikt wird nicht konstruktiv gelöst.**

Konfliktstil Macht (9/1)

- ◆ ... ist gekennzeichnet durch Drohung, dem Erzwingen einer Lösung und der Nutzung der Autorität.
- ◆ Es wird Macht eingesetzt, um sich durchzusetzen. Der Gegner wird diffamiert und vernichtet.

Konfliktstil Macht (9/1)

Vorteil

- ◆ **Dauerhafte Beseitigung des Konfliktes.**
- ◆ **Lösungsprozess kann schnell durchgeführt werden.**
- ◆ **Getroffene Entscheidung ist eindeutig.**

Nachteil

- ◆ **Der Konflikt ist beseitigt, aber gleichzeitig auch die Lösungsalternativen.**
- ◆ **Fehler sind nicht korrigierbar.**
- ◆ **Das Ausüben von Macht als Konfliktlösungsmöglichkeit führt auf Dauer zu neuen Konflikten.**

Konfliktstil Kompromiss (5/5)

- ◆ ... ist gekennzeichnet durch die Suche nach einer Kompromisslösung, bei der beide Gegner von ihren Maximalforderungen abrücken.

Konfliktstil Kompromiss (5/5)

Vorteil

- ◆ **Verständnis für die andere Seite (in Teilbereichen).**
- ◆ **Lösung ist tragfähig, da beide Parteien am Lösungsprozess beteiligt waren.**
- ◆ **Keine Gewinner oder Verlierer.**

Nachteil

- ◆ **Keine der beiden Seiten kann ihre Bedürfnisse und Interessen vollständig durchsetzen.**
- ◆ **Kann eine suboptimale Lösung sein (im Sinne eines “faulen” Kompromisses).**

Konfliktstil Konsens (9/9)

- ◆ **Ist gekennzeichnet durch einen gemeinsamen Problemlöseprozess und einer kreativen Zusammenarbeit.**
- ◆ **Es dominiert die Absicht, trotz Rückschlägen eine beiderseits optimale Lösung zu finden.**
- ◆ **Dieser Konfliktlösestil ist besonders für die Lösung komplexer Probleme und Konflikte geeignet, da für deren Lösung immer mehr auf die Gruppe als Instrument zurückgegriffen wird.**

Konfliktstil Konsens (9/9)

Vorteile

- ◆ **Verantwortung gegenüber der Umsetzung der getroffenen Entscheidung.**
- ◆ **Interessen und Bedürfnissen, Wissen, Erfahrung und Kreativität der Beteiligten wird eingebracht.**
- ◆ **Erhöht Qualität und Akzeptanz einer Entscheidung.**

Nachteile

- ◆ **Setzt Bereitschaft auf beiden Seiten voraus.**
- ◆ **Erfordert eine Vielzahl flankierender Maßnahmen auf der Beziehungsebene.**
- ◆ **Ist zeitaufwendig.**