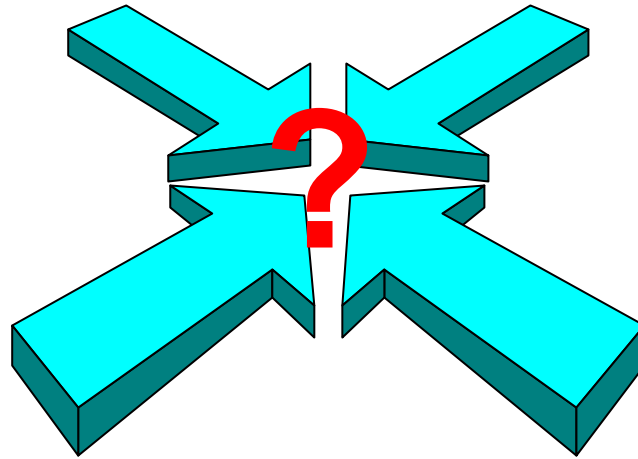


## Konfliktanalyse



### 1. Konfliktanalyse

#### 1. Konfliktursachen erkennen

Ursachen und Motive

#### 2. Aktueller Konflikt darstellen

Bedingungen und Struktur

#### 3. Ziel der Konfliktbearbeitung definieren

mögliche Lösungen (+Nebenwirkungen?)

#### 4. Maßnahmen der Konfliktbearbeitung erarbeiten

Umsetzung der Ziele

### 2. Strukturen von Konflikten

Kernfragen für das Erkennen von Konfliktstrukturen:

1. Wer (welche Personen, Institutionen etc.) sind am konkreten Konfliktgeschehen beteiligt?
2. Wie verhalten sich die Konfliktpartner?
3. Was für ein sachlicher oder emotionaler Inhalt bestimmt das Konfliktgeschehen?

Der Nutzen einer solchen Strukturanalyse liegt darin, dass man jeden beliebigen Konflikt nach seinen Komponenten aufschlüsseln kann.

Es ist eine grundsätzliche Entscheidung, ob man zur Durchsetzung eigener Interessen notfalls auch Konflikte schaffen und mit ihnen leben will, und ob man Konflikte als eine Möglichkeit akzeptiert, verkrustete Strukturen aufzubrechen und dadurch eine neue Entwicklung einzuleiten, bzw. praktikable Kompromisse zu finden, die den Interessen aller Beteiligten unter den gegebenen Umständen am besten gerecht werden.

### 3. Konfliktursachen

1. Unterschiedliche Zielsetzungen und Bedürfnisse
2. Abhängigkeit und Machtgefälle
3. Persönliche Betroffenheit
4. Spannungen und Lösungsdruck
5. Unterschiedlichkeit des Konflikterlebens

### 4. Konfliktarten

1. Zielkonflikte
2. Beurteilungs- und Wahrnehmungskonflikte
3. Verteilungskonflikte
4. Rollenkonflikte
5. Beziehungskonflikte

Die bekannteste Einteilung von Konflikten stammt von K. Lewin. Er unterscheidet drei Konflikttypen, die dadurch zustande kommen, dass auf eine Person Kräfte wirken, die sie in verschiedene Richtungen drängen:

#### *Annäherungs-Annäherungs-Konflikt*

Die Person steht zwischen zwei Zielen, die sie für gleich wertvoll hält, aber nicht gleichzeitig anstreben/erreichen kann.

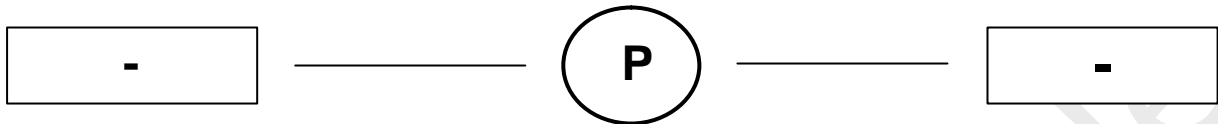


Beispiele: Ein Schulabgänger muss sich für einen von zwei Berufen entscheiden, die beide seinen Interessen und Neigungen entsprechen.

Ein Angestellter mit guten Karriereaussichten in seiner Firma erhält von der Konkurrenz ein attraktives Angebot.

*Vermeidungs-Vermeidungs-Konflikt*

Die Person muss zwischen zwei Gegebenheiten entscheiden, die sie beide als Übel ansieht.



Beispiel: Ein im öffentlichen Dienst Beschäftigter möchte sowohl die Sicherheit des Beamten als auch das höhere Gehalt des Angestellten haben. Der notwendige Verzicht auf eine Alternative macht ihm die negativen Seiten seiner Entscheidung erst richtig bewusst.

*Annäherungs-Vermeidungs-Konflikt*

Die Person steht vor einer Entscheidung, die ihr sowohl Wertvolles wie Übles bringt.



Beispiel: Ein sozial gesinnter Unternehmer hat nur die Wahl, einen Teil seiner Belegschaft zu entlassen oder Konkurs anzumelden.

Annäherungs-Vermeidungs-Konflikte treten nicht selten in doppelter Form auf.

Beispiel: Ein Ehepaar steht vor der Wahl, sich scheiden zu lassen oder die Ehe aufrechtzuerhalten. Jede Entscheidung bringt Vor- und Nachteile, beinhaltet sowohl Möglichkeiten, die verlockend oder zumindest entlastend sind, als auch solche, die widrig oder belastend sind.

## **5. Konfliktbedingungen**

### **1. Konfliktbedingungen in Gestalt von Fakten, z.B.**

- Nationalität (Bedingungen des Geburts- bzw. Aufenthaltslandes)
- Berufs- und Einkommensmöglichkeiten
- allgemeine Lebensbedingungen
- klimatische Bedingungen
- bauliche Gegebenheiten
- Geldknappheit

### **2. Bedingungen in der Persönlichkeit, z.B.**

- Gesundheit
- psychische Kräfte und Leistungsvermögen, Fähigkeiten
- unbewältigte Konflikte (z.B. Nachwirkungen unterdrückter und nicht gelöster Konflikte)
- Motivationen und Werthaltungen

### **3. Bedingungen sozialer Beziehungen, z.B.**

- Einordnung in Familie, Gesellschaft, Schule und Beruf
- materielle und soziale Abhängigkeiten
- Umgangshäufigkeiten im Rahmen von Sozialkontakten
- Kommunikationsbarrieren
- Beschaffenheit und Status der Herkunftsfamilie

### **4. Bedingungen im Bereich von betrieblichen Organisationen, z.B.**

- Organisation der Hierarchie
- Verhaltensvorschriften
- Zuständigkeiten
- Wertorientierungen von Unternehmen

## Literatur

Adams, L.; Lenz, E.: Frauenkonferenz. München 1993

Bach, G. R.: Streiten verbindet. Frankfurt 1983

Beck, R.; Schwarz, G.: Konfliktmanagement. Alling 1995

Berkel, K. Konflikttraining. Arbeitshefte Führungspsychologie. Heidelberg 1992

Decker, F.: team working. München 1994

Gamber, P.: Konflikte und Aggression im Betrieb. München 1992

Haucke, M: Mehr Erfolg am Telefon. Knaur 1992

Satir, V.: Kommunikation Selbstwert Kongruenz. Paderborn 1992

Schulz von Thun, F.: Miteinander Reden 1. Reinbek 1989

Weisbach, C.-R.: Professionelle Gesprächsführung. München 1992

Weisinger, H.: Kreative Kritik. München 1989

Aktuelle Literaturhinweise und Internetquellen finden Sie unter  
[www.lehridee.de](http://www.lehridee.de) - Tipps und Hinweise - Literatur bzw. Links