

KONFLIKT-CANVAS

TITEL



ANALYSE

SYMPTOME, BETEILIGTE & BETROFFENE (1)

- _ Gibt es Hinweise auf Widerstände?
- _ Ist die Kommunikation gestört (Zynismus, Aussitzen, „A... an die Wand“, keine Antwort)?
- _ Häufen sich Verweise auf Verfahrensbeschreibungen, keine offene Kommunikation, formale Regeln, Verschriftlichungen?
- _ Gibt es Fehlzeiten, Fluktuation und immer wieder Storming?
- _ Wer war direkt beteiligt?
- _ Wer war sonst noch davon betroffen? (Personen, die direkt oder indirekt betroffen sind oder davon profitieren, „Stellvertreterkriege“, Abteilungsleiterkämpfe...)
- _ In welcher Rolle traten die Personen auf?
- _ Wie sind die Personen vernetzt?

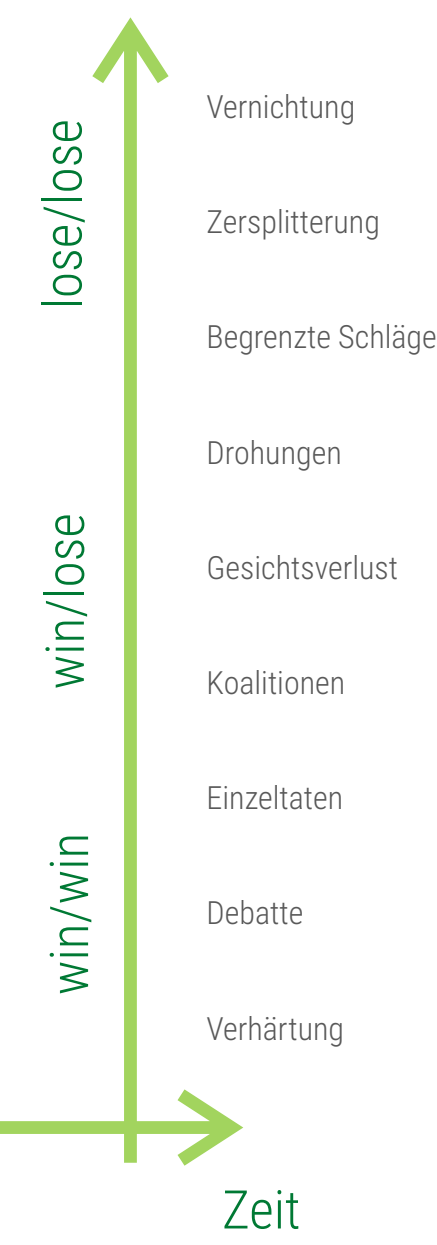
AUSWIRKUNGEN (2)

- _ Welches waren bisher die Auswirkungen des Konflikts?
- _ Was sind die Auswirkungen auf mich?
- _ Was sind die Auswirkungen auf die anderen am Konflikt Beteiligten?
- _ Was sind die Auswirkungen auf unbeteiligte Dritte (das Projekt, die Abteilung)?
- _ Waren die Auswirkungen nur negativ oder (für wen) auch positiv?
- _ Was wäre anders oder besser, wenn es den Konflikt nicht gäbe? Für wen?

VERLAUF UND ESKALATION (3)

- Anfang
 - _ Wo nahm der Konflikt wirklich seinen Anfang?
 - _ Was passierte vor dem ersten Zusammentreffen?
 - _ Welche Vorgeschichte existiert?
 - _ Gab es erste Anzeichen? (z.B. eigenes Unwohlsein, jemanden meiden etc.)
 - _ Wann und wo fing es richtig an? Was war das erste eigentliche Thema?
- Verlauf
 - _ Wie ging es weiter?
 - _ Welche Ereignisse oder Phasen gab es?
 - _ Welches Eskalationsniveau hatten die Parteien?
 - _ Welche Beispiele von Konfliktsymptomen waren wann sichtbar?
 - _ Welche Anteile waren latent/verdeckt oder offene?
 - _ Gab es vorübergehende Beruhigung oder Verständigung?
- IST
 - _ Wo genau stehen wir heute gemeinsam?
 - _ Welches Eskalationsniveau liegt vor?
 - _ Was war das letzte Ereignis?

Eskalationsniveau



ARTEN (4)

- _ Welche Arten liegen wahrscheinlich vor?
- _ Welche Elemente sind im Verlauf sichtbar geworden?

- Persönliche / intrapersonelle Konflikte
 - Paarkonflikte
 - Entwicklung der eigenen Identität
 - Distanz (Nähe / Ferne)
 - Unterschiedliche Entwicklung
 - Clan
 - Rollen (unterschiedliche Erwartungen, einseitige Veränderung, Rollentausch)
 - Komplementarität
 - Konkurrenz, Rivalität

- Dreieckskonflikte
- Divide et impera
- Verdinglichung (Kellner: „Das kann ich nicht eingeben“)

- Gruppenkonflikte
 - Untergruppen / Cliquen, Paare / Dreieck
 - Territorialien
 - Rang
 - Normensysteme, Regeln, Werte, Beurteilung; offiziell / in offiziell; Intervention
 - Zugehörigkeit, Außenseiter, neue Mitglieder; Integrationsarbeit
 - Führung, Führungsfehler einräumen (Fehlerkultur)
 - Reifung
 - Substitution, vorgeschobene andere Konflikte
 - Loyalität / Verteidigung; gute Vorgesetzte lassen sich kritisieren

Organisationskonflikte

- Abteilungsegoismus, Silodenken, Vertrieb vs. Abwicklung
- Herrschaft / Zentrale gegen Außenstellen, Herrschende und Beherrschte
- Doppelmemberschaft, loyal nach oben oder unten?
- Veränderungen (Neuformierung Gruppe, Rollenänderung, soziotechnische Änderung, Norm- und Standardänderung)

Weitere

- _____
- _____
- _____

z.B. Struktur, Institution, Generationskonflikt, Mann und Frau, interkulturelle Konflikte, Quantität und Qualität, virtuelle

LÖSUNGSDIEEN (7)

Vorrat

gemacht

- _ Nutzung von Kreativitätstechniken auf Basis der Konfliktanalyse
- _ Bewertung der Lösungsideen z.B. mittels Punkteskala
- _ Überprüfung des Erfolges der Umsetzung

BEDÜRFNISSE (6)

eigen

fremd

- Selbstklärung
 - _ Worum geht es mir eigentlich?
 - _ Woher kam das erste Gefühl?
 - _ Warum ist der Konflikt eskaliert?
 - _ Was habe ich als Argumente eigentlich nur vorgeschoben?
 - _ Was ist mir wichtig für eine Lösung?
 - _ Wodrauf kann ich verzichten?
 - _ Wie kann ich mich geschickt meinen Bedürfnissen nähern?
 - _ Was bin ich bereit an Bedürfnissen preiszugeben?
- Fremdklärung
 - _ Was wird die andere Konfliktpartei auf o.g. Fragen antworten?
- Mapping
 - _ Wo haben wir vielleicht gleiche Bedürfnisse?
 - _ Wo kann ich von den Bedürfnissen der anderen Partei lernen?
 - _ Wo sind die Bedürfnisse wahrscheinlich nicht vereinbar?

LÖSUNGSVERSUCHE (5)

- _ Welche Lösungsideen gab es?
- _ Welche Lösungen wurden bereits versucht?
- _ Was war das Ergebnis?
- _ Was wird wahrscheinlich das Ergebnis?

bisherige Ideen

Konsequenzen