



ANALYSE

LÖSUNG

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?

LÖSUNGSIDEEN (7)

Vorrat

gemacht

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

AUSWIRKUNGEN (2)

- ... Welches waren bisher die Auswirkungen des Konflikts?
- ... Was sind die Auswirkungen auf mich?
- ... Was sind die Auswirkungen auf die andere am Konflikt Beteiligte?
- ... 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?

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?

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

lose/lose
win/lose
win/win



Zeit

- Vernichtung
- Zersplitterung
- Begrenzte Schläge
- Drohungen
- Gesichtsverlust
- Koalitionen
- Einzellaten
- Debatte
- Verhärtung

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
 - Doppelmitgliedschaft, 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

LÖSUNGSVERSUCHE (5)

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

bisherige Ideen

Konsequenzen