

Die Konfliktanalyse für den Betriebsrat und den Konfliktberater

Konflikt-Typologien und -Inhalte

Der erste Schritt für eine erfolgreiche Lösung von Konflikten ist die Analyse. In dieser Phase geht es für den Konfliktberater darum, die Situation und die Standpunkte der Beteiligten zu erfassen.



Durch die **Konfliktanalyse** lassen sich für alle Beteiligten wichtige Aspekte klären und mögliche Missverständnisse aus dem Weg räumen. Für die Bearbeitung von Konflikten ist es hilfreich, sich der Vielfalt und Vielschichtigkeit von Konflikten bewusst zu sein. Das Wissen um verschiedene Konflikttypen und Konfliktsachen kann die Strukturierung des Vorgehens, die Planung von Interventionen und damit den Umgang mit Konflikten erleichtern.

Die bekanntesten Typologien sind

- Intrasubjektive und intersubjektive Konflikte: Diese Unterscheidung bezieht sich auf soziale Konflikte zwischen zwei oder mehr Konfliktparteien und Konflikten, die eine Person in sich oder mit sich selbst hat.
- Heiße und kalte Konflikte: Heiße Konflikte zeichnen sich durch ihre mit Leidenschaft ausgetragenen Angriffe und Verteidigungen oder auch Gegenangriffe aus. Ein kalter Konflikt zeichnet sich durch tiefe Enttäuschung, Desillusionierung und Frustration der Parteien aus. Statt explosiver Handlungen führen sie zu einer zunehmenden Lähmung aller äußerlich sichtbaren Aktivitäten.

Unterscheidung nach Konflikthalten

Die Unterscheidung von Konflikten nach dem Streitgegenstand oder auch Konflikthalt ist die wohl häufigste Typologisierung. Es gibt

- Sachkonflikte
- Strukturkonflikte
- Informationskonflikte
- Beziehungskonflikte
- Interessenkonflikte
- Wertekonflikte

Der Diagnoseprozess lässt sich in drei Phasen teilen:

Schritt 1: Grobe Orientierung: Erfassung des Konflikttypus

Schritt 2: Professionelle Diagnose z.B. entsprechend der unten zusammengestellten Fragen

Schritt 3: (Bei nicht zu hoher Eskalationsstufe) Diagnose zusammen mit den Beteiligten.



Hilfreiche Fragen zur Konfliktanalyse

Um als Berater eine Konfliktanalyse umfassend durchzuführen, ist ein Fragenkatalog ein bewährtes Hilfsmittel. Im Anschluss an Ihre Konfliktanalyse sollten Sie folgende Fragen selbst beantworten können:

- Worum geht es bei dem Konflikt, was sind die Streitpunkte?
- Wer ist beteiligt? Welche Rollen haben die Beteiligten? Wie ist die Position Ihres Gesprächspartners? Welche formellen Beziehungen bestehen unter den Beteiligten?
- Was ist bisher geschehen?
- Wie weit ist der Konflikt eskaliert? Handelt es sich um einen Konflikt mit schon längerer Geschichte und einer erkennbaren Steigerung der Eskalationsdynamik oder gibt es keine gemeinsame Geschichte der Beteiligten?
- Sind die Parteien gerade an einem „Wendepunkt“ oder einem Eskalationspunkt?
- Was wurde unternommen, um den Konflikt zu lösen?
- Weshalb will Ihr Gesprächspartner das Ganze gerade jetzt klären?
- Was ist das zentrale Ziel Ihres Gesprächspartners – was will er erreichen?
- Was passiert, wenn keine Lösung gefunden wird?

Kontakt zur Redaktion

Haben Sie Fragen oder Anregungen? Wenden Sie sich gerne direkt an unsere Redaktion. Wir freuen uns über konstruktives Feedback!
redaktion-dbr@ifb.de