

FRAGEN ZUR KONFLIKTANALYSE

Streitgegenstand

- Wie weit kennen die Parteien die Themen der Gegenseite?
- Wie stark sind die Parteien inhaltlich auf die Themen fixiert?
- Beziehen sich die Streitgegenstände eher auf die Sache oder auf die persönliche Ebene?

Konfliktverlauf

- Wie ist der Konflikt entstanden?
- Wie hat sich der Konflikt entwickelt?
- Wodurch wird der Konflikt aufrecht erhalten?
- Was erleben die Konfliktparteien als Wendepunkte, als „entscheidende und kritische Momente“ im Konfliktverlauf?

Konfliktparteien

- Wer ist an dem Konflikt beteiligt? (Einzelpersonen, Gruppen)
- Sind die Parteien organisiert?
- Wer sind die Schlüsselpersonen der Konfliktparteien?
- Welche Beziehung haben die Repräsentanten zu ihrer eigenen Hintermannschaft?
- Wie ist die interne Rollenstruktur der Parteien beschaffen?

Positionen und Beziehungen

- Welche formellen und informellen Positionen vertreten die einzelnen Parteien?
- Welche Sanktionen setzen die Parteien ein, um das Verhalten zu erwirken, das ihren Erwartungen entspricht?
- Lassen sich bei Begegnungen der Parteien Verhaltensweisen beobachten, die im Umgang mit anderen Personen oder Gruppen nicht auftreten?

Abhängigkeitsbeziehungen als Konfliktpotential

- Decken sich die vorgegebenen Abhängigkeitsbeziehungen mit dem subjektiven Verständnis der Mitarbeiter?
- Wie gehen die Konfliktparteien mit diesen Abhängigkeiten um: Verstärken sie diese? Wollen sie ihnen entgehen? Wollen sie diese missbrauchen? Lehnen sie diese ab?

Die Grundeinstellungen der Parteien zum Konflikt

- Wie perzipieren die Parteien ihre Gesamtsituation?
- Beurteilen die Parteien generell Konflikte als unerwünscht und schädlich oder als positiv, als Anstoß für soziale Veränderungen?
- Wie beurteilen die Konfliktparteien erhoffte Ergebnisse und den dazu erforderlichen Einsatz?
- Welche Einstellungen haben die Parteien zu den bisherigen Versuchen der Konfliktlösung bzw. zu den vorhandenen Konfliktregulatoren?

Konflikttypus

- Wie groß ist die Arena des Konflikts?
- Wie weit geht die Reichweite der Bemühung?
- Um welche dominante Erscheinungsform (heiß/kalt) handelt es sich?

Die Organisation als Konfliktpotential

- Ist die Kernaufgabe der Organisation klar?
- Gibt es Leitsätze, Strategien und Programme mit denen die allgemeinen Ziele und Werte konkretisiert werden?
- Wie sehr sind Unternehmenspolitik und -strategie akzeptiert?
- Sind die verschiedenen Organisationseinheiten für die Mitarbeiter übersichtlich?
- Welche Bedeutung haben Macht, Status, Prestige, Karriere?
- Was ist charakteristisch für das Betriebsklima?
- Wie berücksichtigt die Organisation die Entwicklungsinteressen der Mitarbeiter?
- Welche gegenseitigen oder einseitigen Abhängigkeiten ergeben sich aus der Aufgaben und Kompetenzverteilung? Wie akzeptieren das die Menschen?
- Wie werden die Prozesse geplant und gelenkt? Welche Abhängigkeiten ergeben sich daraus?
- Wie stehen die Menschen dazu?
- Wo bedingen die physischen Mittel eine Trennung, wo sie aus ablauftechnischen Gründen nicht sein sollte?

Konfliktregulationsversuche, die schon unternommen wurden

- Warum werden/wurden die vorhandenen Konfliktregulatoren nicht genutzt?
- Welche Nutzen hat der Konflikt für die Parteien?
- Was versprechen sie sich von einer Fortsetzung der Konfrontation?
- Was glauben sie zu verlieren, falls sie sich mit dem Gegner verständigen würden? Zu welchem Einsatz sind sie bereit?
- Sind sie entschlossen, psychische Spannungen in Kauf zu nehmen, um zu einer grundsätzlichen Klärung der Situation zu gelangen?
- Welche Einstellungen haben die Parteien zu den bisherigen Versuchen der Konfliktlösung bzw. zu den vorhandenen Konfliktregulatoren?
- Was haben die Parteien bereits selbst unternommen um am Konflikt konstruktiv zu arbeiten?
- Wie haben sich diese Bemühungen der Konfliktlösung auf den weiteren Konfliktverlauf ausgewirkt?
- Sehen die Konfliktparteien den Konflikt für lösbar an, oder haben sie jegliche Hoffnung verloren?