

Konflikthandhabung

Theorie und Praxis

Robin Ellerkmann, Sven Reber

4. Februar 2017

Inhalt

- ▶ Einleitung und Definition eines Konfliktes
- ▶ Vergleich der Modelle
 - ▶ Prozessmodell
 - ▶ Strukturmodell
- ▶ Führungsstile
- ▶ Fazit

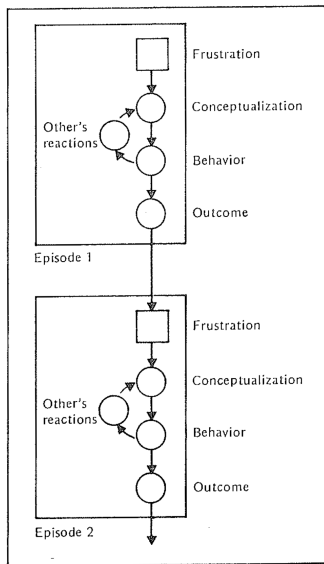
Modelle der Konfliktthandhabung

- ▶ Modellieren Konfliktverhalten zwischen zwei Parteien
- ▶ Zwei Ansätze:
 - ▶ Prozessmodell
 - ▶ Strukturmodell

Prozessmodell

- ▶ Beschreibt interne Dynamik eines Konfliktes als Ablauf von Phasen
- ▶ Events identifizieren und deren Bedeutung für weitere Events ermitteln
- ▶ Dyadische Konflikte laufen in Eventzyklen ab

Abbildung Prozessmodell



Frustration

- ▶ Ausgangspunkt für Konflikte: Frustration bei einer der Parteien
- ▶ Frustration kann viele Formen haben

Wahrnehmung

- ▶ Subjektive Definition des Anliegens für beide Parteien
- ▶ Drei Dimensionen bestimmen diese Definition:
 - ▶ Egozentrik
 - ▶ Einblick in zugrundeliegende Belange
 - ▶ Größe / Wichtigkeit des Problems
- ▶ Bewusstsein über mögliche Handlungen und deren Folgen ist begrenzt

Verhalten

- ▶ Besteht aus drei Komponenten: Orientierung, strategische Ziele und Taktiken
- ▶ Orientierung: Wie wichtig ist einer Partei die Erfüllung des eigenen Anliegens? Wie wichtig ist die Erfüllung des Anliegens der anderen Partei?
- ▶ Strategische Ziele: Anpassung der Verhaltensweisen an den Gegenüber
- ▶ Taktiken: Beschreiben bestimmte Verhaltensweisen der Parteien. Z. B. als Wettbewerbstaktik, Kooperative Taktik, Bargaining Taktik

Interaktion

- ▶ Zwei Perspektiven: Verhaltensweisen sind selbst gewählt oder Verhaltensweisen werden durch Aktionen der anderen Partei ausgelöst
- ▶ Selbst gewähltes Verhalten: Veränderung der Wahrnehmung des Konflikts ändert Verhalten
- ▶ Ausgelöstes Verhalten: Resultiert aus psychologischen Dynamiken, z. B. Eskalation / Deeskalation

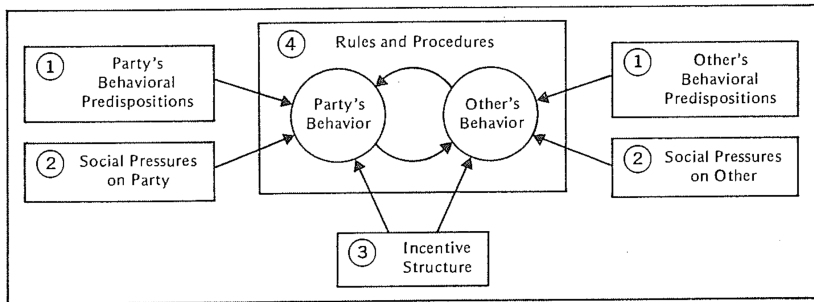
Ergebnis

- ▶ Nachwirkungen des Konflikts
- ▶ Langzeiteffekte

Strukturmodell

- ▶ Identifiziert Parameter, die das Konfliktverhalten der Parteien beeinflussen
- ▶ Drei Arten von Einfluss auf das Konfliktverhalten jeder Partei:
 - ▶ Verhaltensabsichten der Partei
 - ▶ Sozialer Druck auf die Partei
 - ▶ Beziehung zwischen den Interessen der Parteien

Abbildung Strukturmodell



Verhaltensabsichten

- ▶ Dominanter Stil: Primärziel, dass erreicht werden soll
- ▶ Backup Stil: Falls das Primärziel nicht erreicht werden kann werden alternative Ziele verfolgt

Sozialer Druck

- ▶ Druck des Auftraggebers / der repräsentierten Gruppe
- ▶ Umgebender sozialer Druck durch neutrale Beobachter oder kulturelle Werte

Beziehung zwischen den Interessen der Parteien

- ▶ Abhängig davon, ob ein Interessenkonflikt vorliegt
 - ▶ Wettbewerb: Knappe Ressourcen ermöglichen nur die Umsetzung der Interessen einer Partei
 - ▶ Gemeinsame Probleme: Fördert kooperatives Verhalten
 - ▶ Kombination aus beiden

Zusammenfassung der Modelle

- ▶ Prozessmodell
 - ▶ Beschreibt interne Dynamik eines Konfliktes als Ablauf von Phasen
 - ▶ Phasen bilden abhängige Eventzyklen
- ▶ Strukturmodell
 - ▶ Beschreibt intern einen Konflikt als Mischung von Druck und Interessen von verschiedenen Parteien

5-Punkt Modell Übersicht

- ▶ Vermeidung (in-action)
- ▶ Machteinsatz (contending)
- ▶ Kompromiss
- ▶ Anpassung (with-drawing)
- ▶ Zusammenarbeit (problem solving)

Vermeidung

- ▶ Konflikte werden ignoriert
- ▶ Bei Konfrontation: Flucht
- ▶ Unterscheidung von kurz- und langfristiger Vermeidung

Anpassung

- ▶ Erfüllung der Wünsche der anderen Partei ohne Rücksicht auf eigene Interessen
- ▶ Kann verschiedene Gründe haben
 - ▶ Akzeptanz der (fachlichen) Überlegenheit der anderen Partei
 - ▶ Aufbau von sozialem Kredit
 - ▶ Gesichtswahrung bei Hinzuziehen eines Mediators