

## Fragebogen: Meinungsverschiedenheit oder Konflikt?

Konflikte zu ignorieren ist unklug, aber ebenso sollte man Meinungsverschiedenheiten, kleine Streitereien und Frotzeleien nicht gleich überdramatisieren!

Folgende Fragen sollen Ihnen dabei helfen, die Dramatik und den Handlungsbedarf richtig einzuschätzen:

<b>MEINUNGSVERSCHIEDENHEIT ODER KONFLIKT?</b>
Um welchen Sachverhalt/welche kritische Situation geht es?
Treten diese Situationen gehäuft und bei bestimmter Konstellation/Situation auf?
Ist die Kommunikationssituation statt durch Sachlichkeit und Lösungsorientierung durch Rechthaberei und Vorwürfe geprägt?
Zeigen die Beteiligten Anzeichen emotionaler Betroffenheit/Belastung?
Werden unterschiedliche Meinungen grundsätzlich gelten gelassen?
Sind die Parteien in der Regel nach einer Auseinandersetzung bereit, wieder aufeinander zuzugehen, oder ist die Anspannung von Dauer?
Neigen die Beteiligten bei Meinungsverschiedenheiten zu objektiv unverhältnismäßigen emotionalen Reaktionen?
Rufen augenscheinlich harmlose Themen eine massive Stimmungverschlechterung hervor?

Werden Meinungsverschiedenheiten offen ausgetragen –  
oder verdeckt?

Inwiefern beeinträchtigen Meinungsverschiedenheiten ...

- die Lösungsorientierung?
- das Umfeld?
- das Klima?
- die Arbeitsergebnisse?
- die Zusammenarbeit der Beteiligten?
- Sonstige?

Welche weiteren Konsequenzen sind bislang aus den Störungen  
hervorgegangen?

Wie schwerwiegend sind diese Konsequenzen?

Existieren tatsächlich unvereinbare Interessen?

## ÜBERSICHT „KONFLIKTRUTSCHBAHN“/ERKENNUNGSMERKMALE

DIE KONFLIKTRUTSCHBAHN IM ÜBERBLICK	
Phasen zunehmender Eskalation	Besondere Merkmale
<p><i>Phase 1:</i> „Es wird kälter“</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Die Stimmung verschlechtert sich.</li> <li>➤ Affektive Beteiligung tritt an die Stelle von humorvoller Frotzelei.</li> <li>➤ Beteiligten tauschen sich zunächst im engsten Freundeskreis aus.</li> <li>➤ Keine offene Konfliktaustragung.</li> </ul>
<p><i>Phase 2:</i> „Verbales Pingpong“</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ „Argumentationskarussell“.</li> <li>➤ Es geht darum, Recht zu haben.</li> <li>➤ Man ist nicht bereit, den Standpunkt des anderen sachlich zu betrachten.</li> <li>➤ Man redet aneinander vorbei, hört nicht zu.</li> <li>➤ Man kreist um ewig gleiche Themen.</li> </ul>
<p><i>Phase 3:</i> „Ab jetzt wird gehandelt!“</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vermeidungsstrategie.</li> <li>➤ Körperliche Abwehrhaltungen.</li> <li>➤ Missbilligende Kommentare, nun auch in aller Öffentlichkeit.</li> <li>➤ Informationen werden bewusst vorenthalten.</li> </ul>
<p><i>Phase 4:</i> „Gemeinsam bin ich stärker“</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lästern im Kollegenkreis.</li> <li>➤ Gedanken/Gespräche diesbezüglich auch im privaten Umfeld.</li> <li>➤ Umfassende, gezielte Sympathisanten-gewinnung, die der Bestätigung der eigenen Person dient.</li> <li>➤ Selektive Wahrnehmung in das Bild passender Eigenschaften/Ereignisse bei dem Kontrahenten.</li> </ul>

Phasen zunehmender Eskalation	Besondere Merkmale
Phase 5: <i>„Jeder soll sehen, was der andere für ein Schuft ist“</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Der Kontrahent wird als ganze Person infrage gestellt.</li> <li>➤ Psychologisieren des Verhaltens/der Persönlichkeit des Kontrahenten.</li> <li>➤ Bewusste, öffentliche Diffarmierung des Gegenspielers.</li> </ul>
Phase 6: <i>„Wer nicht hören will, muss fühlen“</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Offen ausgesprochene Drohungen.</li> </ul>
Phase 7: <i>„Dem zeige ich es jetzt“</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Umsetzung mit „Denkzettel“-Charakter.</li> </ul>
Phase 8: <i>„Zerstörung“</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bewusste Schadenszufügung,</li> <li>➤ gezielte „Vernichtung“ des Gegners.</li> </ul>
Phase 9: <i>„Gemeinsam in den Abgrund“</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Schadenszufügung um jeden Preis (bis zum Tode!).</li> </ul>

Nach GLASL, F. (1997, 5): Konfliktmanagement: Ein Handbuch zur Diagnose von Konflikten für Organisationen und ihre Berater. Verlag Freies Geistesleben, Stuttgart