

## Eine 5 Punkt-Analyse nach Gerhard Schwarz

### 1. Grundfrage

- Ist der Konflikt allen bewusst, wird er als solcher anerkannt?

### 2. Zuordnung

- Ist der Konflikt notwendig, oder eine Panne?
- Wer ist beteiligt und worum geht es den Konflikt-Parteien vordergründig und wirklich?
- Welche Emotionen stehen dahinter?
- Wie beschreibt der Konflikt-Partner den Konflikt und den anderen?

### 3. Konfliktstärke

- Wie wichtig ist der Konflikt den Betroffenen?
- Welches Machtverhältnis ist zwischen den Betroffenen?
- Wie groß ist die Bereitschaft, nach Alternativen zu suchen?

### 4. Annäherung an die Lösung

- Wie viel Zeit steht zur Verfügung, wie wurde der Konflikt bisher ausgetragen?
- Welche Rituale haben sich bisher abgespielt?
- Gab es schon ähnliche Konflikte?
- Was müssten bei einem Rollentausch die Konflikt-Partner bedenken?
- Wie stellt sich jeder die "IDEALE" Lösung vor?
- Wie könnte eine für beide befriedigendere Lösung aussehen?

### 5. Einbeziehung der Umwelt

- Wie und mit wem haben die Konflikt-Partner bisher darüber gesprochen?
- Wer unterstützt die Konflikt-Partner?
- Wer könnte vermitteln, weil der beide mag/versteht?

## Grundmuster für Konfliktlösungen in 4 Phasen

### 1. Phase: Interessens-Widerspruch taucht auf ... Flucht (Verleugnen)

- Flucht verhindern durch
  - Thema ansprechen
  - konfrontieren
  - Gegensatz verschärfen
  - Abhängigkeiten verdeutlichen

### 2. Phase: Gegensatz nicht vermeidbar ... Kampf (Wut/Aggression)

- Kampfplatz bieten
  - Argumente schärfen lassen
  - Kränkungen ansprechen
  - keinen Sieger zulassen
  - keine Koalition eingehen
  - bei Patt/Eskalation: Beruhigungsphasen
  - Einsicht fördern: „Wenn einer gewinnt, verlieren beide.“

### 3. Phase: Gegensatz erscheint unauflösbar ... Flucht/Delegation (Erschöpfung/Resignation)

- Annäherung und Perspektivenwechsel fördern
  - Hoffnung auf Lösungsmöglichkeiten geben
  - fragen: „Worin kannst du den anderen verstehen?“
  - „Überläufer“ stärken

### 4. Phase: Konfliktlösung in Sicht ... Kompromiss/Konsens (Neue Perspektiven)

- Lösung fördern u. absichern
  - Kreativität anregen
  - neue Blickwinkel einbringen
  - konkretisieren von nächsten Schritten – ohne Lösung wegzunehmen!
  - fragen nach Scheiter-Fallen und Rest-Unsicherheiten

## Tipps zum Führen von Konfliktgesprächen

- Zu Beginn Konflikt klar darstellen und im weiteren Verlauf zum eigentlichen Konflikt vordringen
- Vorwürfe/Konflikte „neben“ dem Thema vermeiden – sonst Kettenreaktion von neuen Themen
- Möglichst konkret sein/explicit formulieren
  - unausgesprochene Vermutungen
  - Gefühlslagen (nicht vorwurfsvoll)
  - Ziele der Konfliktparteien
  - Inhalts- und Beziehungs-Botschaften
- Zwischenbilanz ziehen, Zwischenergebnisse festhalten (was ist klar/fix, offen ...)
- Lösungsansätze vielfältig verfolgen; sich nicht verrennen; Bereitschaft, Alternativen zu finden, prüfen/verstärken
- als Führungskraft im Aushandlungsprozess Vertreter beider Seiten sein
- stoppen von immer mehr vom selben (Argument – Gegenargument)
- Verständnis zeigen, sich aber nicht alle Verantwortung aufladen lassen; Grenzen ziehen