

---

---

## Konfliktbeschreibung, Konfliktanalyse ... und nächste Schritte...

Führen Sie diesen Auftrag bitte schriftlich durch. So sind Sie darauf vorbereitet, im nächsten Schritt Ihre Konfliktbeschreibung in Ihrer Arbeitsgruppe/ Ihrer Beratung zu präsentieren.

**Beschreiben Sie bitte den Konflikt, der für Sie im Moment Priorität hat, so kurz und präzise wie möglich, indem Sie sich an folgenden Leitfaden halten:**

- Geben Sie Ihrem Konflikt eine **HEADLINE** (so als wollten Sie ihm in einer Zeitung durch starke Schlagzeile die Aufmerksamkeit aller verschaffen!)

---

- **Auf welcher Ebene/ welchen Ebenen spielt sich der Konflikt ab?  
bzw.: Welche Organisationen, Subsysteme, Personen sind an dem Konflikt beteiligt?**  
Kreuzen Sie einfach an und unterstreichen Sie, was Ihres Erachtens zutrifft:

- a) innerhalb der Hierarchie der eigenen Organisation (z.B. Leitung und MitarbeiterInnen)?
- b) auf einer Ebene, die über die Organisation hinausgeht (z.B. Träger, Behörden, Ministerien)?
- c) auf kollegialer Ebene (zwischen Führungskräften einer Ebene)?
- d) auf der Ebene mit kooperierenden Systemen oder Organisationen (Kunden, Aufsichtsämter, Zulieferer, Outsourcing)?
- e) auf der Ebene der Zusammenarbeit mit anderen Subsystemen Ihrer Organisation (z.B. andere Abteilungen/ Fachbereiche, Gebäude-Management)?

- **Worum geht es in dem Konflikt eigentlich?**
  - a) um Macht (z.B. Hierarchische Strukturen, Durchsetzung von Interessen, Klärung von Kompetenzen)?
  - b) um persönliche Differenzen zwischen 2 Personen?
  - c) um persönliche Differenzen zwischen mehr als 2 Personen?
  - d) um sachliche (fachliche, inhaltliche, "kundenspezifische") Differenzen?

- **Welche Qualität hat der Konflikt?**
  - a) eskalierend (offen, rasch, aufbrausend, unübersichtlich, Aussteigen nicht möglich)?
  - b) festgefahren (offen, bekannt, Frontenbildung, Langeweile, Beharren auf Positionen)?
  - c) neu (überraschend, verwirrend, verunsichernd, Suche nach Positionierung)?
  - d) schleichend (verdeckt, möglicherweise alt, keiner kann sagen, worum es eigentlich geht, Vermeiden von Positionierungen, evtl. schwer nachvollziehbare Kränkungen)

- **Was hat der Konflikt mit Ihrer Funktion und Ihrem Auftrag in Ihrer Organisation zu tun?**

.....  
.....

- **Was ist passiert? (erfassen Sie die wesentlichen Konfliktereignisse stichpunktartig)**

.....  
.....  
.....  
.....

• **Was haben Sie bisher mit der Bearbeitung Ihres Konflikts beabsichtigt?**

**Wollten Sie ...**

- a) z.B. etwas, das im System fehlt, in das System hineinbringen?
- b) z.B. etwas, was im System ist, aus dem System entfernen?
- c) z.B. einen verdeckten Konflikt aufdecken und damit arbeiten?
- d) z.B. einen Konflikt beenden, z.B. mit einem Kompromiss, um rasch arbeitsfähig zu werden?
- e) z.B. einen Konflikt aushalten und nächste Schritte zu seiner Bewältigung planen?
- f) z.B. Streitkultur in Ihrer Organisation fördern?
- g) z.B. eine besonders harmonische Kultur in Ihrer Organisation fördern?

• **Welche Bearbeitungsschritte haben Sie schon mit welchen Folgen/Erfolgen gemacht?**

.....  
.....  
.....  
.....

• **Was beabsichtigen Sie nun (und längerfristig) mit der Bearbeitung Ihres Konflikts?**

.....  
.....  
.....  
.....

• **Welche(n) nächste(n) Schritt(e) halten Sie zur Bearbeitung Ihres Konflikts für nützlich?**  
(Wählen Sie Ihre Strategie, planen Sie nach Möglichkeit einen unerwarteten, überraschenden Schritt, der auch anderen Konfliktbeteiligten neue Verhaltensoptionen ermöglicht...)

- a) .....
- b) .....
- c) .....