

Seminar Beratung- und Coaching im Berufsleben

Fragebogen zur Konfliktanalyse

1. Die Streitpunkte: Worum geht es?

- Was bringen die Konfliktparteien vor? Was ärgert, stört, irritiert sie?
- Sehen das beide Parteien gleich, ähnlich oder verschieden? Woher wissen sie das?
- Beziehen sich die Streitpunkte auf objektive Sachverhalte oder persönliche Ansichten?
- Könnte der Konflikt aus einem anderen Bereich hierher verschoben worden sein?
- Wie erleben sie die Streitpunkte persönlich? Wie wichtig sind ihnen diese Punkte?
- Was ist der "springende Punkt, auf den sich beide Seiten versteifen? Worum geht es ihnen?"

2. Die Parteien: Wer steht im Konflikt gegeneinander?

- Sind die Parteien Personen, organisierte Einheiten oder formlose Kollektive?
- Was sind die (drei) größten Stärken und Schwächen jeder Konfliktpartei?
- Fühlt sich eine Seite der anderen überlegen, unterlegen oder gleichwertig?
- Wie definieren sie ihre Beziehung zueinander?
- Was erwarten sie voneinander?
- Sind sie organisatorisch einander zugeordnet: Über-/untergeordnet, gleichrangig, nebenebeneinander, im Arbeitsablauf voneinander abhängig?
- Wie erleben die Parteien die von der Organisationsstruktur bzw., dem Arbeitsablauf gegebenen Abhängigkeiten? Wie gehen sie mit ihnen um? (Nutzen? Ausweichen? Missbrauchen? Ablehnen?)
- Welche Forderungen kann eine Partei aufgrund ihrer Position an die andere stellen?
- Stehen die Parteien allein? Haben Sie Verbündete? Gibt es am Konflikt interessierte Dritte?

3. Die Form: Wie äußert sich der Konflikt?

- Lässt sich der Konflikt als Sach-, Beziehungs- Wert- oder Verteilungskonflikt definieren?
- Ist die Konfliktart klar abgrenzbar oder diffus vermischt?
- Ist der Konflikt für die Parteien unvermeidbar oder vermeidbar?
- Sind sie überzeugt, dass sie zu einer Übereinstimmung kommen können?
- Ist es ein "heißer" oder ein „kalter" Konflikt?

4. Der Verlauf: Wie hat sich der Konflikt entwickelt?

- Was hat den Konflikt ausgelöst? Welche "kritischen" Ereignisse haben ihn verschärft?
- Debattieren die Parteien noch miteinander, reagieren sie inzwischen aufeinander, oder kämpfen sie schon gegeneinander?
- Welche Verhaltensmuster treten zwischen ihnen immer wieder auf?
- Wie sucht die eine Partei die andere dazu zu bringen, auf ihre Anliegen einzugehen?
- Was hat jede Seite bisher getan, um die Erwartungen der anderen zu unterlaufen?
- Was versprechen sich die Parteien von einer Fortsetzung des Konflikts?
- Was glauben sie zu verlieren, wenn sie sich mit der Gegenseite verständigen?
- Zu welchem Einsatz sind sie bereit?

5. Das Ergebnis: Was hat der Konflikt gebracht?

- Ist der Konflikt bewältigt, d. h. beendet? Dauerhaft oder nur vorläufig?
- Wo und wann könnte der Konflikt wieder aufflammen?
- Was unternimmt jede Partei, um mit dem Ergebnis konstruktiv zu leben?
- Welchen Nutzen oder Schaden hat der Konflikt den Parteien gebracht? Der Organisation?