



Kompetenz Center Konfliktmanagement

---

## Checkliste

# Konfliktbewältigung

# Checkliste Konfliktbewältigung

## Verhaltensmuster zur Konfliktbewältigung

Diese Checkliste hilft Ihnen, wenn Sie mögliche Verhaltensmuster für die Konfliktbewältigung anderer bewerten und einordnen möchten. Sie bietet Ihnen zudem eine Unterstützung, wenn Sie die passende Verhaltensweise für die Bewältigung eines Konflikts zu bestimmen haben.

Der Checkliste liegt die Unterscheidung in sieben Verhaltensmuster zugrunde.

1. Flüchten
2. Vernichten
3. Sich Unterordnen
4. Kompromisse finden
5. Entscheidung delegieren
6. Mediation
7. Konsens finden

Die Verhaltensmuster sind gemäß ihrem Reifegrad geordnet. Hochwertige Verhaltensweisen zur Konfliktbewältigung sind durch eine starke Ausrichtung auf ein Win-Win-Ergebnis gekennzeichnet. Das Verhaltensmuster "7. Konsensfindung" stellt somit die höchste Stufe dar. Zu jedem der sieben Verhaltensmuster werden

- Beispiele für Verhaltensweisen,
- mögliche Anwendungsfelder und
- denkbare Gegenanzeigen

aufgeführt. sollen Ihnen die Zuordnung – und die zutreffende Einschätzung der Eignung im jeweiligen Konfliktfalle – erleichtern.

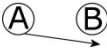
Bei dieser Checkliste handelt es sich um Gedankenanstöße und hilfreiche Punkte rund um das Thema Konfliktbewältigung, die in jedem Einzelfall möglichst nach entsprechender Beratung angepasst werden müssen. Jedwede Verwendung dieses Textes geschieht auf eigenes Risiko und unter jeglichem Haftungsausschluss der Wolf I.O. Group GmbH.



Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie sich über Fragen zu Verhaltensweisen zur erfolgreichen Konfliktbewältigung mit einem unserer Berater austauschen möchten.

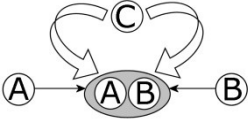
© Wolf I.O. Group GmbH | Engelsstraße 6 | D-42283 Wuppertal | +49 (0)202 4796290 | [www.wiog.de](http://www.wiog.de). Alle enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Kopieren oder Nachdruck verboten; Ausnahmen nur mit ausdrücklicher Genehmigung. Das Zitieren von Auszügen kann nur gestattet werden, wenn die Wolf I.O. Group GmbH als Quelle genannt wird.


## Checkliste Konfliktbewältigung: Verhaltensmuster zur Konfliktbewältigung

<b>Verhaltens- muster</b>	<p><b>1. Flüchten</b></p> <p>← (A) (B) →</p>
<b>Beispiele für Verhaltensweisen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausweichen</li> <li>• Differenzen verlegen</li> <li>• Verdrängen</li> <li>• Erstmal beiseitelegen</li> <li>• In Deckung gehen</li> <li>• Beschwichtigen</li> <li>• Kontakt vermeiden</li> <li>• Kündigen</li> </ul>
<b>Mögliche Anwendungsfelder</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie stehen einem weit überlegenen Gegner gegenüber</li> <li>• Es fehlen Informationen, Rahmenbedingungen oder andere Voraussetzungen für Ihr aktives Handeln</li> <li>• Der Konfliktgegenstand bzw. das Konfliktthema ist für Sie nicht bedeutend</li> <li>• Sie möchten die Köpfe der Beteiligten "abkühlen lassen"</li> </ul>
<b>Gegen- anzeigen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Konflikt ist latent, er wird nur erneut aufgeschoben und könnte daher zu einem weitaus ungeeigneteren Zeitpunkt wieder ausbrechen</li> <li>• Der Konflikt verlangt eine umgehende Lösung</li> <li>• Das Verhaltensmuster wurde von Ihnen bereits mehrfach angewendet</li> </ul>
<b>Verhaltens- muster</b>	<p><b>2. Vernichten</b></p> <p>(A) ✕</p>
<b>Beispiele für Verhaltensweisen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den anderen bedrohen</li> <li>• Verleumden</li> <li>• Mobben</li> <li>• Rufmord begehen</li> <li>• Sabotieren</li> <li>• Besiegen</li> <li>• Unterdrücken</li> <li>• Zwingen</li> <li>• "Ober sticht unter"</li> </ul>

<p><b>Mögliche Anwendungsfelder</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie stehen einem weit unterlegenen Gegner gegenüber</li> <li>• Die Beziehung zu dem Gegner ist Ihnen weniger wichtig als das sofortige Ergebnis</li> <li>• Das Ergebnis ist richtig (Vernichtungslösungen sind nicht mehr korrigierbar)</li> <li>• Der Gegner ist auf Grund seines Reifegrades zu höheren Lösungsmustern nicht in der Lage</li> <li>• Der Gegner benötigt Härte, Autorität und das Besiegtwerden für die nötige Achtung vor Ihnen</li> </ul>
<p><b>Gegenanzeigen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie haben dieses Muster bereits mehrfach angewendet</li> <li>• Sie wollen Beziehungsstörungen zu dem Gegenüber vermeiden</li> <li>• Sie benötigen wirkliches Commitment des Gegners für das Ergebnis</li> <li>• Sie möchten Innovationskraft und Kreativität des Gegners fördern oder erhalten</li> <li>• Sie möchten andere, erfolgreichere Konfliktlösungsformen etablieren</li> </ul>
<p><b>Verhaltensmuster</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>3. Unterordnen</b></p> <div style="text-align: center;">  </div>
<p><b>Beispiele für Verhaltensweisen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sich unterwerfen</li> <li>• Nachgeben</li> <li>• Überstimmt werden</li> <li>• Sich anpassen</li> </ul>
<p><b>Mögliche Anwendungsfelder</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Konfliktgegenstand bzw. das Konfliktthema ist Ihnen nicht wichtig</li> <li>• Sie haben erkannt, dass Sie Unrecht hatten und möchten dies offenlegen</li> <li>• Sie möchten dem Gegenüber einen Erfolg gönnen</li> <li>• Der Gegner ist zu höheren Lösungsmustern nicht fähig</li> </ul>
<p><b>Gegenanzeigen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie haben dieses Muster schon so oft angewendet, dass ihr Gegenüber einen Automatismus vermuten könnte</li> <li>• Der Konfliktgegenstand bzw. das Ergebnis ist von hoher Bedeutung für Sie</li> </ul>

Verhaltensmuster	<p style="text-align: center;"><b>4. Kompromisse finden</b></p> <p style="text-align: center;">  </p>
Beispiele für Verhaltensweisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den gemeinsamen Nenner ermitteln</li> <li>• Verhandeln</li> <li>• Teilerfolge tauschen</li> </ul>
Mögliche Anwendungsfelder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Standpunkte und Ziele widersprechen sich nicht völlig</li> <li>• Das exakte Ergebnis ist Ihnen nicht so sehr wichtig</li> <li>• Es herrscht Zeitdruck</li> <li>• Es kann später noch einmal nachverhandelt werden</li> <li>• Sie können gut feilschen und dabei wirkliche Interessenlagen verbergen</li> <li>• Der Gegner ist zu höheren Lösungsmustern nicht fähig</li> <li>• Auch ein Kompromiss ist für Ihre Interessen und Ziele ausreichend</li> </ul>
Gegenanzeigen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die wirklich zentralen Punkte werden ausgeklammert, der Wille zum Kompromiss ist nur auf Nebenkriegsschauplätzen</li> <li>• Es kommt ein "fauler Kompromiss" heraus, bei dem eine oder beide Parteien mit dem Ergebnis nichts anfangen können</li> <li>• Sie benötigen hier und künftig einen offenen Meinungs austausch und authentische Verhaltensweisen in der Beziehung zu dem Gegenüber</li> </ul>
Verhaltensmuster	<p style="text-align: center;"><b>5. Entscheidung delegieren</b></p> <p style="text-align: center;">  </p>
Beispiele für Verhaltensweisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richterspruch einfordern</li> <li>• Von einem für die Lösung verantwortlichen Dritten einen Kompromiss finden / eine gesetz- bzw. regelorientierte Entscheidung fällen lassen</li> </ul>

<p><b>Mögliche Anwendungsfelder</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Parteien wollen die Nachteile der Lösungsmuster 1-3 verhindern</li> <li>• Die Parteien sind zu einer Kompromissfindung aus eigener Kraft nicht fähig</li> <li>• Die Parteien sind bereit, jeder Entscheidung des Richters Folge zu leisten</li> <li>• Es existiert ein von den Parteien akzeptiertes Regelsystem (z.B. Rechtsgrundlage), nach dem geurteilt werden soll</li> <li>• Der Richter ist unbefangen, neutral, unparteiisch und ohne Eigeninteressen bzgl. des Konfliktgegenstandes, aber an einer Beilegung interessiert</li> </ul>
<p><b>Gegenanzeigen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einer der Beteiligten oder beide akzeptieren den Richter nicht, nicht jede Entscheidung oder nicht das der Entscheidung zugrunde liegende Regelwerk</li> <li>• Der Richter erfüllt nicht die erforderlichen Voraussetzungen</li> <li>• Die umfassende Identifikation beider Parteien mit der Lösung und deren künftiges Zusammenarbeiten ist wünschenswert oder sogar erforderlich</li> <li>• Es sollen Konfliktnutzen abgeschöpft werden</li> </ul>
<p><b>Verhaltensmuster</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>6. Mediation</b></p> 
<p><b>Beispiele für Verhaltensweisen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mithilfe eines für den Lösungsprozess verantwortlichen Dritten zu einem vernunftorientierten Konsens kommen</li> </ul>
<p><b>Mögliche Anwendungsfelder</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Parteien wollen die Nachteile der Lösungsmuster 1-5 verhindern</li> <li>• Die Parteien sind zu einer Konsensfindung aus eigener Kraft nicht fähig</li> <li>• Die Parteien sind willens, mit Hilfe eines Mediators den für beide optimalen Weg zu finden</li> <li>• Es existiert ein den Parteien gemeinsames übergreifendes Wertesystem, das die Basis für die gemeinsame Arbeit an der Lösung bildet</li> <li>• Der Mediator ist unbefangen, neutral, unparteiisch und ohne Eigeninteressen bzgl. des Konfliktgegenstandes oder -themas, aber an einer Beilegung und an der Qualität der Lösung interessiert</li> <li>• Die umfassende Identifikation beider Parteien mit der Lösung und deren künftiges Zusammenarbeiten ist wünschenswert oder sogar erforderlich</li> <li>• Es sollen die Konfliktnutzen für die Stärkung der Beziehung und die Erhöhung der Konfliktkompetenz realisiert werden</li> <li>• Die Beteiligten wollen Sichtweisen und Hintergründe des Gegenübers kennen lernen, um diese auch zukünftig rechtzeitig berücksichtigen zu können</li> </ul>

Gegen- anzeigen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es herrscht Zeitdruck</li> <li>• Einer der Beteiligten oder beide akzeptieren den Mediator nicht</li> <li>• Der Mediator erfüllt die Voraussetzungen nicht vollumfänglich</li> </ul>
Verhaltens- muster	<p style="text-align: center;"><b>7. Konsens finden</b></p> <p style="text-align: center;">  </p>
Beispiele für Verhaltensweisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integration der Standpunkte</li> <li>• Gemeinsame "dritte Lösung" (Synthese)</li> <li>• Optimale Realisierung von Interessen beider Seiten</li> </ul>
Mögliche Anwendungsfelder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Gegner wollen Partner und Ergebnisbeteiligte werden</li> <li>• Die Fähigkeit und Bereitschaft, kreativ und innovativ eine optimale Lösung zu gestalten, ist vorhanden</li> <li>• Es ist ausreichend Zeit für die erforderlichen Lösungsfindungsprozesse</li> <li>• Die Beteiligten wollen Sichtweisen und Hintergründe des Gegenübers kennen lernen, um diese zur Vermeidung von künftigen Konflikten rechtzeitig berücksichtigen zu können</li> <li>• Es sollen die Konfliktnutzen für die Stärkung der Beziehung und die Erhöhung der Konfliktkompetenz abgeschöpft werden</li> </ul>
Gegen- anzeigen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es herrscht Zeitdruck</li> <li>• Ihr Gegenüber ist nur scheinbar konsensbereit</li> </ul>

WOLF I.O. GROUP GMBH  
UNTERNEHMENSBERATUNG

Engelsstraße 6 (Villa Engels)  
D-42283 Wuppertal  
[www.wiog.de](http://www.wiog.de)

Tel. +49 (0)202 479629-0  
Fax +49 (0)202 479629-29  
Mail [info@wiog.de](mailto:info@wiog.de)

USt-IdNr.: DE267693528  
Geschäftsführung: Diplom-Betriebswirt (FH) Yvonne Wolf  
Handelsregister: HRB 22341, Amtsgericht Wuppertal