

## Konflikte lauern überall

1. Frau Busch steht an der Kasse und will 3 Tüten Milch bezahlen. Die Kassiererin möchte 2,10 € haben. Frau Busch rechnet nach und sagt: „Das kann nicht sein. Die Milch kostet heute im Angebot nur 0,60 €, das sind 1,80 €.“  
Die Kassiererin widerspricht: „Das Angebot war nur bis gestern gültig. Heute kostet die Milch wieder 0,70 €.“ Frau Busch ist damit nicht einverstanden, da sie ein Schild mit dem Sonderpreis im Regal gesehen hat. Die Angestellte behauptet, das Schild sei irrtümlich stehen geblieben. Es entsteht ein Streitgespräch.
2. Inge ist zum Geburtstag bei ihrer Freundin Petra eingeladen. Ihre Mutter sagt: „Du bist bitte um 22.00 Uhr zu Hause.“  
„Das kann doch nicht dein Ernst sein. Die Feier geht bis 23.00 Uhr.“  
„Aber nicht für dich. Du bist um 22.00 Uhr hier.“  
„Alle anderen dürfen auch bis 23.00 Uhr bleiben.“  
„Du musst mit dem Bus fahren, und da ist mir 23.00 Uhr zu spät.“  
„Du bist blöd. Immer machst du mir alles kaputt.“ – Inge läuft weinend in ihr Zimmer.
3. Jürgen hatte sich nicht gut auf die Englischarbeit vorbereitet und verlässt deshalb in der großen Pause die Schule. Am nächsten Tag wird Jürgen wegen seines Schwänzens vom Klassenlehrer zur Rede gestellt. Er bekommt einen Brief nach Hause und muss die Arbeit nachschreiben. Während des Gesprächs stellt sich heraus, dass Sven ihn beim Lehrer verraten hat.  
„Du bist ein mieses Stück. Kannst du nicht deine Klappe halten?“  
„Ich hatte doch gar keine Chance. Der Bergmann hat mich direkt gefragt. Außerdem hast du am Samstag beim Trainer dafür gesorgt, dass ich nicht im Sturm spielen durfte. Und so was nennt sich Freund.“  
„Auf deine Freundschaft pfeife ich. Ich will nie wieder was mit Dir zu tun haben.“
4. „Susanne, hast du die Matheaufgaben gemacht?“  
„Na klar! Du nicht?“  
„Nee. Wir haben doch gestern unseren Hund bekommen, und da hatte ich einfach keine Zeit für Hausaufgaben. Kannst du mir eben dein Heft geben? Dann schaff ich's gerade noch.“  
„Nein, du weißt doch, dass ich Christin bin und Abschreiben ist Betrug. Da mache ich nicht mit.“  
„Mann, bist du bescheuert! Und so was nennt sich Freundin!“
5. Herr Bergmann sagt in der Klasse: „Am Montag müssen wir unsere letzte Arbeit vor den Zeugnissen schreiben. Als Vorbereitung schreibt ihr bitte einen Aufsatz zum Thema: ‚.....‘“  
Die Klasse protestiert. „Das kann doch nicht Ihr Ernst sein. Donnerstag und Freitag schreiben wir schon zwei Arbeiten und am Dienstag einen Chemietest. Wann sollen wir denn das alles lernen?“  
„Ich kann Euch ja verstehen, aber ich muss am Mittwoch die Noten bei der Schulleitung abgeben, da brauche ich die Arbeit. Und die Hausaufgabe ist ja nur eine Hilfe für Euch.“  
Die Klasse protestiert weiter.  
„Schluss jetzt! Ich schreibe die Arbeit am Montag und Ihr habt das zu akzeptieren.“

Bei diesen Beispielen handelt es sich um fünf verschiedene **Konflikttypen**:

Beispiel 1	
Beispiel 2	
Beispiel 3	
Beispiel 4	
Beispiel 5	

**Aufgabe:** Formuliere jeweils ein weiteres Beispiel zu jedem Konflikttyp!

## Fünf verschiedene Konflikttypen

Moore (1986) unterscheidet zwischen verschiedenen Typen eines Konflikts. Konflikte können verschiedene Ursachen haben.

Konflikttyp	Ursachen	Lösungsansätze
<b>Sachkonflikte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ fehlende Informationen</li> <li>▪ unterschiedliche Prioritäten</li> <li>▪ verschiedene Bewertungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einigkeit über die Wichtigkeit von Informationen</li> <li>▪ Einigkeit über die Vorgehensweise der Informationsgewinnung</li> <li>▪ Einigkeit über die Bewertungskriterien</li> <li>▪ Heranziehen von unabhängigen Experten</li> </ul>
<b>Interessenkonflikte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ verschiedene Interessen stoßen aufeinander (z.B. psychologische oder reale I.)</li> <li>▪ Konkurrenzsituation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interessen und Bedürfnisse wahrnehmen</li> <li>▪ Lösungen suchen, die die Bedürfnisse und Interessen aller vertreten</li> <li>▪ nach objektiven Kriterien suchen</li> <li>▪ Interessen und Bedürfnisse durch Tauschgeschäfte befriedigen</li> </ul>
<b>Beziehungskonflikte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vorhandensein starker Gefühle</li> <li>▪ Stereotype</li> <li>▪ zu wenig oder falsche Kommunikation</li> <li>▪ destruktives Verhalten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gefühle ausdrücken lassen</li> <li>▪ Fehlwahrnehmungen klären</li> <li>▪ alternative Sichtweisen aufführen lassen</li> <li>▪ Qualität und Quantität der Kommunikation verbessern</li> <li>▪ zu einer positiven Einstellung zur Lösungsfindung ermutigen</li> <li>▪ destruktives Verhalten abschalten</li> </ul>
<b>Wertekonflikte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ verschiedene Lebensformen</li> <li>▪ verschiedene Ideologien</li> <li>▪ verschiedene Religionen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ das Konfliktthema nicht wertend definieren</li> <li>▪ nach übergeordneten Zielen suchen</li> <li>▪ sich auf gemeinsame Werte konzentrieren</li> <li>▪ die Parteien sich einbringen lassen</li> </ul>
<b>Strukturkonflikte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ungleichheit in Bezug auf Besitz, Ressourcen, Macht, Autorität sowie Zeitwänge</li> <li>▪ körperliche oder umweltbezogene Faktoren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rollen definieren und verändern</li> <li>▪ destruktive Verhaltensweisen ersetzen</li> <li>▪ das Gespräch von Positionen hin zu Bedürfnissen führen</li> <li>▪ das Umfeld der Parteien verändern</li> <li>▪ Zeitwänge verändern</li> <li>▪ die Parteien sollen weniger durch Zwang und mehr durch Überzeugung Einfluss aufeinander ausüben</li> </ul>