



EINSTELLUNGEN UND VERHALTENSWEISEN IN KONFLIKTEN

Die Qualität einer Konfliktaustragung hängt u. a. wesentlich von den *persönlichen Erfahrungen im Umgang mit Konflikten* ab.

Wir können folgende vier typische Einstellungen unterscheiden:

1. Individualistische Einstellung:

Diese Personen suchen solche Konfliktlösungen, die möglichst vorteilhaft für sie sind, unabhängig von den Konsequenzen für den Kontrahenten - also Lösungen, die "den eigenen Gewinn maximieren" bzw. "den eigenen Verlust minimieren".

Eine solche Konfliktpartei ist natürlich auch zu Zugeständnissen bereit, aber nur dann, wenn sie für sich selbst ein besseres Ergebnis erzielt.

2. Soziale Einstellung:

Diese Personen fühlen sich Werten wie "Fairness" und "Gerechtigkeit" verpflichtet und erwarten dies auch von ihren Kontrahenten. Beispiele für solche Werte sind etwa "Verteilung nach Einsatz", "Aufstieg nach Berufsalter" oder "Bezahlung nach Leistung" etc.

3. Kooperative Einstellung:

Diese Personen streben bevorzugt Lösungen an, die den Bedürfnissen aller Beteiligten möglichst gerecht werden. Die möglichen Lösungen werden also nicht nur unter dem Aspekt des eigenen Vorteiles bewertet, sondern auch danach, welche positiven Konsequenzen sie für die Kontrahenten haben.

4. Wetteifernde Einstellung:

Diese Personen sehen im Kontrahenten einen Rivalen, den sie um jeden Preis besiegen wollen. Sie streben also nicht unbedingt das für sie günstigste Ergebnis an, sondern wollen besser abschneiden als der Kontrahent. Unter Umständen wird also sogar ein Verlust in Kauf genommen, wenn der Schaden des Gegners noch größer ist.

Konflikte sind von sich aus weder nützlich noch schädlich - sie werden durch die Art der Austragung positiv oder negativ - und dies hängt in hohem Maße von der Einstellung der Beteiligten ab.

Zwei weitere Phänomene sind für das Verständnis von Konfliktverläufen wichtig:

Spiegelbild-Phänomen:

Die Konfliktparteien neigen dazu, dieselben Handlungen unterschiedlich zu bewerten, je nachdem ob es ihr eigenes Verhalten oder das des Gegners ist.

Wird der andere geschickt getäuscht, so ist dies "clever", gelingt dies dem anderen, so ist er "gemein". Der gleiche Mechanismus läuft im anderen wie in einem Spiegel ab.

Selbsterfüllende Prophezeiung:

Vermutungen über das Verhalten des Kontrahenten führen zu einem eigenen Verhalten, das erst die vermuteten Verhaltensweisen des anderen auslöst. Glaubt man z. B., dass der Gegner eine wetteifernde Einstellung hat, wird man vorsorglich selbst bluffen etc., was einen vorerst kooperativ eingestellten Kontrahenten zu feindseligem Verhalten provozieren wird.