

12.–15.09.2010
in Nürnberg



Herbstcampus

Wissenstransfer
par excellence

„Wenn zwei sich streiten, konsolidiert
der dritte“

Christian Wünc: *Grundsätze der SOPHISTschen Sozialethik*

Christian Wünc
Hajo Hoffmann
SOPHIST GmbH

Konflikte. Solange es Menschen gibt

Eine Geschichte über Selbstsucht, Angst und Freundschaft



Die Hauptdarsteller



Heinz Bertram
44 Jahre
Software Engineer
Verheiratet, 2 Kinder

vs.



Marie Luise
35 Jahre
Teilprojektleiterin
Single (seit neuem)

Erstes Kapitel

Konflikt: Quelle des Unheils



Womit wir es zu tun haben

Der Konflikt im Profil

- Der Konflikt ist schwer zu entdecken. Er ist polymorph
- Der Konflikt hält sich am liebsten in der Nähe des Menschen auf.
- Er ist nicht heilbar. Er wird immer wieder ausbrechen
- Manche Arten sind hochsteckend, solch ein Konflikt wird schnell zur Epidemie.



Die Anti-Konflikt-Apotheke

Prophylaxe total: Gründliche Vorsorge ist der wirksamste Schutz vor Konflikten.



Palliation: Ein ausgebrochener schwerwiegender Konflikt ist nicht mehr heilbar, zumindest nicht von Ihnen! Sie können nur noch lindern.

● Psychologen haben etwas, was Sie nicht haben:

Zeit

Das zieht Konflikte magisch an

Ein Festessen...

- Informationsdefizit

- Abhängigkeiten von Arbeiten der Anderen



- Unklare Führung, strukturell oder persönlich

- Äußere Einflüsse

- Strukturänderungen



Das zieht Konflikte magisch an

... für Konflikte

● Machtmissbrauch & Machterhalt

● Unterschiedliche Wertesysteme



● Sinnhaftigkeit der Tätigkeit zweifelhaft

● Unzureichende Anerkennung

● Verletzung des Territoriums



Die 9. Symptomie

Es dringt etwas nach außen

● Unterschiedliche Aussagen im Gespräch

● Blinde Zustimmung ohne zu hinterfragen

● Falschinterpretation, Fehldeutungen

● Verweigerung der Zustimmung

● Löcher in Prozessen/Daten

● Pedanterie

● Verschleppte Entscheidungen

● Das 9. Symptom

● Gezielte Desinformation



Zweites Kapitel

Ein Konflikt kommt selten allein



Diagnose gefällig

Konfliktklassifikation



Sache

Wert

Benennung

Interesse



Der Benennungskonflikt

Das Autorenproblem

- Unterschiedliche Benennungsvarianten
- Viel Ausdruck gleicher Inhalt oder umgekehrt
- Z.B. Synonyme & Homonyme



Sachkonflikt
Benennungskonflikt

Der Sachkonflikt

Profis unter sich

- Versch. Ansichten bzgl. Methodik oder Vorgehen
- Fehlinformationen, Informationsmangel
- Untersch. Interpretationen einer Information



Der Interessenskonflikt

Warum? Darum!

- subjektiv oder objektiv verschiedene Interessen, Ziele oder Wege zum Ziel
- Meist Kosten oder Qualität betreffend



Der Wertekonflikt

Endstation Seele



- Es liegen unterschiedliche Bewertungskriterien zugrunde.

- Solche sind vor allem kulturelle Unterschiede & persönliche Ideale



Next Level Conflicts

Call for Backup NOW

● Beziehungskonflikt

● Rollenkonflikt

● Identifikationskonflikt

● Informationskonflikt



Play with matches and you get burned!

Drittes Kapitel

Kommando Konsolidieren



Lösungsstrategien

Tupfer oder Schere, Herr Doktor



Abstimmung & Weisung

Annäherung



Analyse

Annäherung

Einigung

Vorgehen:

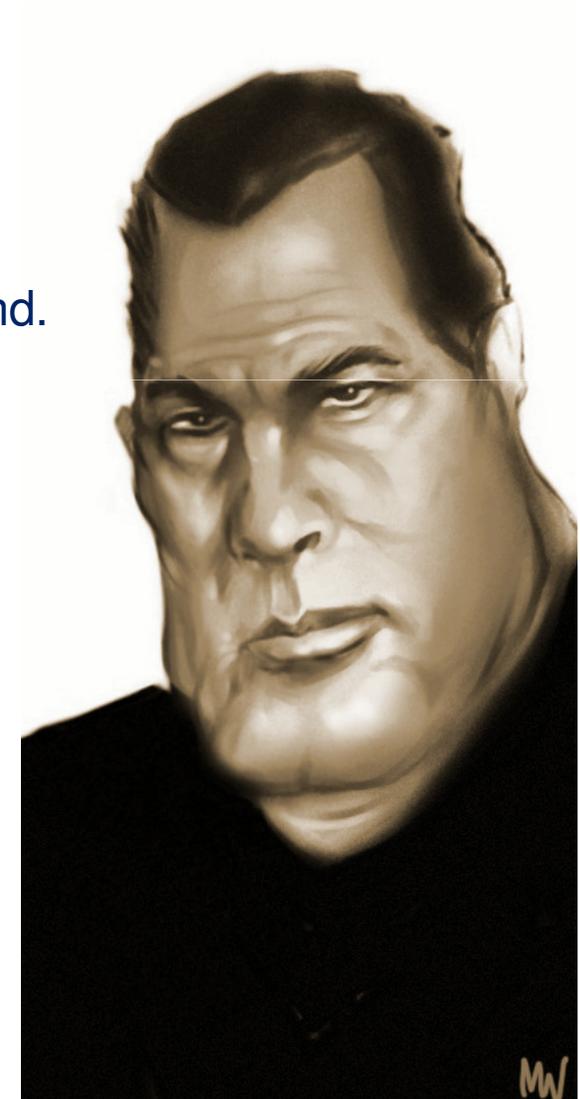
So lange diskutieren, bis alle von genau einer Lösung überzeugt sind.

Vorteile:

Klares Ergebnis
Alle stehen hinter der Lösung

Ziel:

Auswahl **genau einer**
Lösungsalternative



Annäherung

Kompromiss

Vorgehen:

So lange diskutieren & mischen,
bis man die beste Lösung hat

Vorteile:

Klares Ergebnis
Alle stehen hinter der Lösung

Ziel:

Erstellung **genau einer** Lösung



Annäherung

Konfigurierbarkeit

Vorgehen:

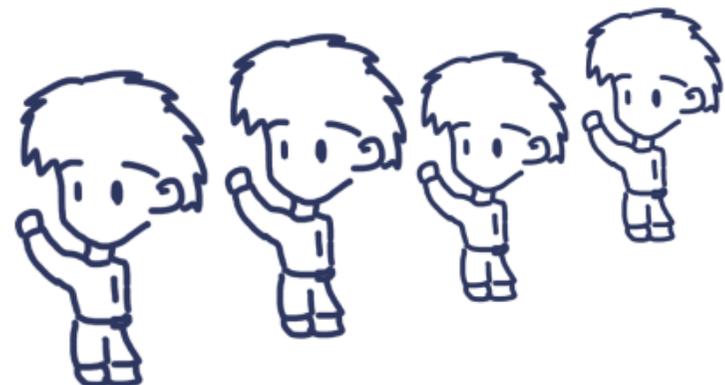
Sich darauf einigen, dass man sich nicht einigt
Alle Lösungsvarianten spezifizieren

Vorteile:

System wird allen gerecht
Alle stehen hinter der Lösung

Ziel:

Erstellung mehrere
konfigurierbarer
Lösungsalternativen



Abst. & Weisung

Abstimmung

Vorgehen:

Plädoyers – zeitlich limitiert, ausgeloste Reihenfolge
Nur Verständnisfragen erlaubt
Geheime Abstimmung

Vorteile:

Gleiches Stimmgewicht
Klares Ergebnis
Schnelle Durchführung



Abst. & Weisung

Ober- sticht- Unter

Vorgehen:

Plädoyer
nur Verständnisfragen erlaubt
Entscheidung wird begründet

Vorteile:

Klares Ergebnis
Schnelle Durchführung
Entscheidung liegt da, wo auch die Verantwortung liegt.



Abst. & Weisung

Geringstes Übel

Vorgehen:

Plädoyers – zeitlich limitiert, ausgeloste Reihenfolge
Nur Verständnisfragen erlaubt
Wahl des auszuschließenden Übels geheim
Ausschlussverfahren bis eine Variante übrig bleibt

Vorteile:

Gleiches Stimmgewicht
Klares Ergebnis
Schnelle Durchführung

Analyse

Plus-Minus-Interesting

Vorgehen:

Positive + negative Faktoren auflisten
Interesting Faktoren klären
Alle Faktoren einzeln bewerten

Vorteile:

Zerlegung des Problems in Teile
Nachvollziehbare Entscheidungsfaktoren

Ziel:

eindeutiger Sieger nach Punkten

Analyse

Plus-Minus-Interesting

Faktoren	PMI	Priorität
Umsetzungskosten	—	1
Moralische Verantwortung		5
Rechtssicherheit	—	4
Kundenakzeptanz	+	6
Summe		1

Epilog



Für's Leben...

... lernen wir!

- Manchmal machen Techniken auch Konflikte
- Der Jäger wird schnell zum gejagten. Handeln sie umsichtig
- Auf Konflikte ist Verlass. Sie kommen ständig wieder.

12.–15.09.2010
in Nürnberg



Herbstcampus

Wissenstransfer
par excellence

Vielen Dank

Christian Wüncch