

Konfliktkompetenz

[Wissensmanagement](#) » Sie befinden sich auf einer Archivseite. Es geht um die Fähigkeit mit Konflikten umzugehen und um die Frage, welche Anforderungen an die Fähigkeit zu stellen sind, mit Konflikten umzugehen.

[Konflikt](#) [Konfliktkompetenz](#) [Eigenschaften](#) [Rumpelstilzchen](#) [Verständnis](#) [Konfliktreife](#) [Verantwortung](#)

Abstract: Jeder Mensch hat eine angeborene und angelernte Fähigkeit mit Konflikten umzugehen. Diese Fähigkeit ist allerdings unterschiedlich ausgeprägt. Sie wird schon in frühen Kindheitsjahren angelegt und entsprechend der Erfahrungen, der Erziehung, der Veranlagung und der Möglichkeiten des jeweiligen Menschen entwickelt. Aber was ist damit gemeint und welche Rolle spielt diese Fähigkeit im Rahmen einer Konfliktbeilegung in der Mediation?

Übersicht

Das kann ich selbst.

- [Abgrenzungen](#)
- [Identifikation der Adressaten](#)
- [Der systematische Kompetenzaufbau](#)
- [Worin besteht die Kompetenz](#)
- [Verhaltensmuster erkennen](#)
- [Bedeutung für die Mediation](#)

Der Gegner muss nur tun was ich will.

[Abteilungsinhalt](#) [Themen](#) > [Rumpelstilzcheneffekt](#)

Einführung und Inhalt: Wenn die Parteien in der Mediation selbst eine Lösung finden sollen sie sich mit dem Konflikt auseinandersetzen. Spätestens in dem Zusammenhang kommt die Konfliktkompetenz ins Spiel.

Abgrenzungen

Um Konflikte erfolgreich bewältigen zu können, sind die Konfliktkompetenz, die Konfliktfähigkeit und die Konflikteinsicht entscheidende Faktoren. Die Begriffe werden oft synonym benutzt, obwohl sie sich unterscheiden.

Konfliktkompetenz

Die Konfliktkompetenz ist ein Bestandteil der sozialen Kompetenz des Menschen. Sie beschreibt die Fähigkeit, mit Konflikten umzugehen. Sie kann als Oberbegriff für die Konfliktfähigkeit angesehen werden und umfasst die Konflikteinsicht und das Konfliktbekenntnis. Ganz allgemein bezieht sich die Konfliktkompetenz auf die Fähigkeit, Konflikte auf eine konstruktive und effektive Weise anzugehen und zu lösen. Sie erfordert eine [Kommunikationsfähigkeit](#) und die Fähigkeit der Problemlösung.

Konfliktfähigkeit

Die Konfliktfähigkeit ist ein Bestandteil der Konfliktkompetenz und wird oft synonym verwendet. Sie bezeichnet aber auch die Fähigkeit, sich dem Konflikt zu stellen und den Konflikt auszuhalten. Sie steht mit der [Resilienz](#) im Zusammenhang.

Konflikteinsicht

Die Konflikteinsicht ist eine Voraussetzung sowohl für die Konfliktfähigkeit wie für die Konfliktkompetenz. Sie bezieht sich auf das Verständnis der Ursachen und Dynamiken von Konflikten und erwartet eine gehörige Selbstreflexion.

Konfliktbekenntnis

Das Konfliktbekenntnis geht insofern über die Konflikteinsicht hinaus, als sich die Partei den Konflikt zu Eigen machen kann.

Identifikation der Adressaten

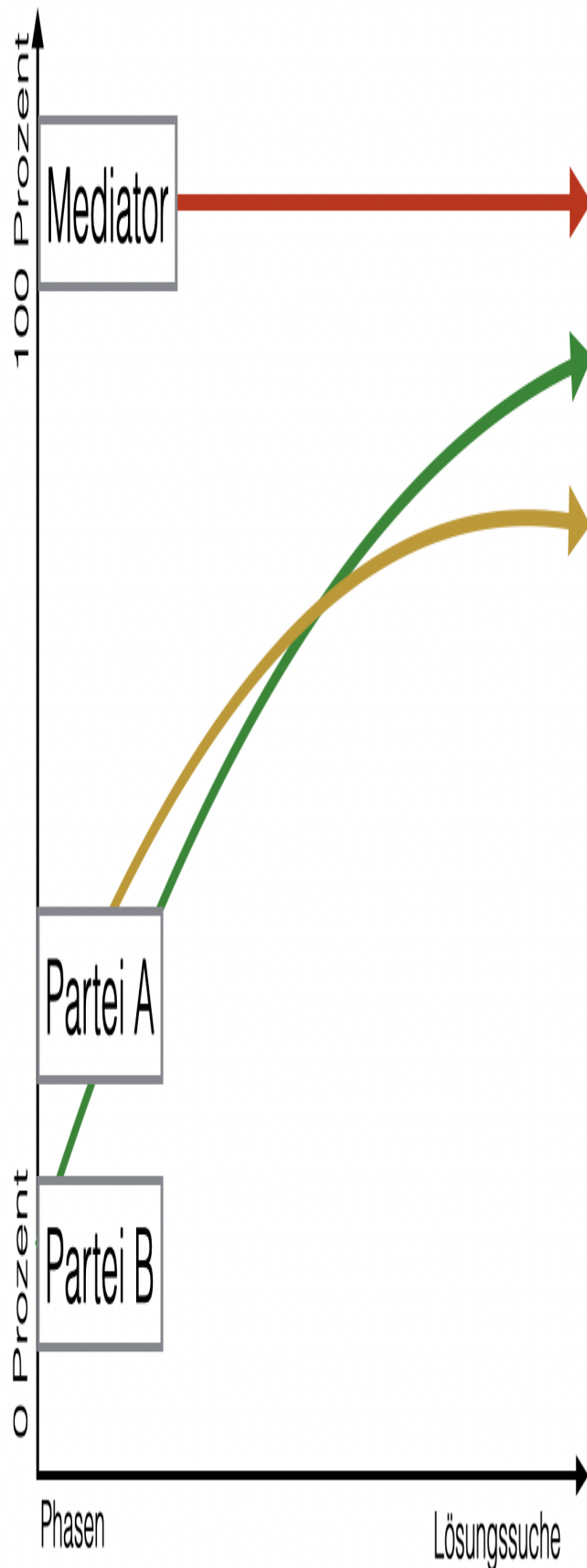
Die Entwicklung dieser Kompetenzen kann unterschiedlich ausgeprägt sein und muss im Einzelfall beurteilt werden. Die Auseinandersetzung mit [Konflikten](#) hat gezeigt, dass der Konflikt stets in der betroffenen Partei selbst entsteht und nicht im Gegner. Es macht also wenig Sinn, darauf zu achten, was der Gegner falsch macht. Entscheidend ist, zu

verstehen, warum die Handlung oder Unterlassung des Gegners so starke Reaktionen bei der Partei selbst auslöst. Um dieses Verständnis zu entwickeln, ist mindestens eine Konflikteinsicht erforderlich. Damit die Parteien die Konfliktarbeit in der Mediation überstehen, benötigen sie auch eine Konfliktfähigkeit und eine Konfliktkompetenz. Nun mag unterstellt werden, dass diese Fähigkeiten auf den konkreten Fall bezogen aus irgendeinem Grund eingeschränkt sind. Die Kompetenzen müssen also mit Hilfe des Mediators entwickelt werden. Damit ihm das gelingt, muss der Mediator ebenfalls über eine hohe Konfliktkompetenz verfügen, um die Parteien entsprechend anleiten zu können.

Der systematische Kompetenzaufbau

Manche Parteien neigen dazu, den (eigenen) Konflikt zu leugnen. Schon das Wort *Konflikt* hat eine Wirkung auf sie. Das Wort Konflikt ist selbst konfliktträchtig, weshalb es von den Parteien vermieden wird.

Beispiel 16037 - Darauf angesprochen sagt die Partei: "Ich habe keinen Konflikt. Der Gegner hat einen". Manchmal leugnen sogar beide Parteien leugnen den Konflikt: "Wir haben keinen Konflikt". Als der Mediator fragt: "Wie nennen Sie das, was sie haben?", antworten die Parteien: "Ja, vielleicht ein Problem". Am Streitverhalten und an ihrem Auftreten wird deutlich, dass sie einen dicken Konflikt haben.



Die Mediation führt die Parteien langsam und unauffällig an den Konflikt heran. In der **ersten Phase** wird ein Ziel vereinbart, das hinter dem Konflikt liegt. In der **zweiten Phase** wird der Konflikt durch Themen repräsentiert, muss also noch immer nicht explizit als solcher angesprochen werden. Die **dritte Phase** lenkt den Fokus wieder hinter den Konflikt, wenn gleich die Parteien gerade hier ihr Konflikterleben ansprechen. Mit Hilfe des Loopens, das die Ich-Botschaften herausarbeitet, werden die Parteien immer mehr in eine Selbstreflexion überführt. Die Gedanken werden mit der Windows-Technik vom Gegner weggelenkt, sodass die Partei sich mit sich selbst befassen kann, bis sie zur Selbstoffenbarung (zum Konfliktbekenntnis) in der Lage ist. In diesem Prozess wird die Konfliktkompetenz der Parteien immer mehr herausgebildet. Damit dies gelingt, muss der Mediator die Mediationslogik verstanden haben und selbst

eine permanent hohe Konfliktkompetenz ausweisen.

Worin besteht die Kompetenz

Stangl führt aus, dass es bei der Konfliktkompetenz oder der Konfliktfähigkeit nicht nur um die Suche nach einer angemessenen Lösung geht, sondern auch um das Schaffen einer Basis, die gute Beziehungen, Toleranz, Offenheit und den Aufbau einer fairen Streitkultur befördert.¹ Das Konfliktverhalten wird bereits in der frühesten Kindheit angelegt. Je mehr das Kind zu einem eigenständigen Handeln und zur Selbstständigkeit ermuntert wurde und je mehr es erfahren hat, dass seine Bedürfnisse ernst genommen werden, umso leichter wird es dem erwachsenen Menschen fallen, Differenzen mit anderen Menschen friedlich zu regeln. Nach Stangl wirken sich folgende Einflüsse positiv auf die Konfliktfähigkeit aus:²

- Empathie
- Verantwortungsgefühl
- realistische Einschätzung des eigenen Könnens
- Selbstbewusstsein und Glauben an die eigenen Ideen
- der Blick fürs Wesentliche
- Flexibilität
- Gerechtigkeitsempfinden und Toleranz
- Anwendung konstruktiver Kommunikationstechniken.

Weil der Mediator nicht selbst Teil des Konfliktes ist, bedeutet die Konfliktfähigkeit für ihn, sich nicht in den Konflikt hineinziehen zu lassen und die Metaebene zu bewahren. Seine Konfliktfähigkeit zeichnet sich also durch folgende Eigenschaften aus:

- Neutralität / Allparteilichkeit
- Unabhängigkeit / Unbeeinflussbarkeit
- Konfliktdistanz / Metaperspektive

Verhaltensmuster erkennen

Die individuellen Erfahrungen im Umgang mit Konflikten werden in Mustern gespeichert, die im Konfliktfall oft unbewusst abgerufen werden. Kommt es zum Konflikt, fällt der Mensch (je nach Eskalationsgrad) automatisch in diese Verhaltensmuster zurück. Die Psychologen sprechen davon, dass der Mensch im Konflikt regriert. Die Erfahrungen zeigen, dass Frauen oft in ein frühkindliches Verhalten zurückfallen, während Männer oft in ein pubertäres Verhalten zurückfallen. Die im Laufe des Lebens gebildeten Verhaltensmuster lassen sich nach unterschiedlichen [Konflikttypen](#) einsortieren. Auch bilden sich [Konfliktcharaktere](#) heraus. Ehe Menschen jedoch in Schubladen gesteckt werden, sollte man sich darüber im Klaren sein, dass der Mensch immer abhängig von der Situation agiert und reagiert. Sein [Konfliktverhalten](#) kann also von Fall zu Fall oder abhängig von dem Konfliktgeschehen abweichen.

[Konflikttypen](#)

Bedeutung für die Mediation

Der Mediator sollte sich im Klaren darüber sein, dass das Wort *Konflikt* für ihn ein Fachbegriff ist, mit dem er weniger angstbesetzt umgeht als die Parteien. Wenn er das Wort verwendet, sollte er es also auch den Fachbegriff einführen und erläutern oder zumindest zunächst vermeiden. Wenn er die Logik der Mediation verstanden hat und mit ihrem Mechanismus umgehen kann, weiß er, dass und wie die Parteien behutsam auf ihren Konflikt zugeführt werden. Die Konfliktkompetenz bezieht sich stets auf den Einzelfall. Es kann also sein, dass Parteien mit einer hohen sozialen Kompetenz in ihrem eigenen Fall nur über eine reduzierte Konfliktkompetenz verfügen. Wenn der Mediator die ansonsten hohe Konfliktkompetenz bei der Partei feststellt, mag er sie fragen, warum sie diese Kompetenz nicht im konkreten Fall einsetzen kann. Die Antwort gibt einen Hinweis auf den Konflikt und hilft der Partei möglicherweise bei dem Konfliktbekenntnis.

➔ [Rumpelstilzcheneffekt](#) ⬆ [Konflikt](#)

Hinweise und Fußnoten

Bitte beachten Sie die [Zitier](#) - und [Lizenzbestimmungen](#).

Bearbeitungsstand: 2025-02-23 12:00 / Version .

Aliase: [Konfliktbekenntnis](#), [Konflikteinsicht](#)

Siehe auch: [Konfliktverhalten](#), [Konflikttypen](#), [Konfliktfähigkeit](#)

Prüfvermerk: -

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten