

Noch einmal als kleine Wiederholung....

Konflikte

Der Begriff Konflikt
stammt aus dem
lateinischen

Confligere = aneinander
geraten/kämpfen

Konflikte sind Bestandteil
des menschlichen Lebens.

Sie entstehen, wenn der
Wunsch nach etwas nicht
umsetzbar ist.

Man spricht immer dann von einem Konflikt, wenn zwei Parteien zur selben Zeit gegensätzlich oder unvereinbar sind.

Auseinandersetzung:

Unter einer Auseinandersetzung versteht man einen Disput über ein Thema, der auf rationaler und nicht auf emotionaler Ebene ausgetragen wird.

Streit:

Der Disput kann sich durchaus zum lautstarken Streit erheben. Emotionen spielen zwar hierbei eine Rolle, die Streitenden sind aber nicht unbedingt betroffen oder verletzt.

Dilemma:

Ist eine Zwangslage in der sich jemand befindet, wenn er zwischen zwei in gleicher Weise schwierigen o. unangenehmen Dingen wählen soll.

Erst dann wenn die
Auseinandersetzung zu
einem Zerwürfnis führen
kann, sprechen wir von
Konflikten!

Konfliktformen:

- Konflikt innerhalb einer Person
- Konflikt zwischen zwei oder mehreren Personen
- Konflikt innerhalb einer Gruppe
- Konflikte zwischen mehreren Gruppen
- Konflikte innerhalb einer Gesellschaft
- Konflikte zwischen mehreren Gesellschaften

Haben Konflikte einen Sinn?

Ja !

Weil:

Der Sinn eines Konfliktes besteht darin,
Widersprüche zur Sprache zu bringen

Konflikte helfen Unterschiede zu
verdeutlichen und damit für alle
Beteiligten nutzbar zu machen

Konflikte schaffen Übereinstimmung. Sie helfen erkannte Unterschiede zu überwinden und das Team wieder zusammenzuschweißen.

Abweichler geraten unter Druck. Sie werden mit den Argumenten der anderen Gruppenmitgliedern konfrontiert, was dazu führen kann, dass Meinungen verändert werden.

Konflikte helfen ein Problem von vielen Seiten zu beleuchten, so dass der Konflikt dazu beitragen kann, ein universelles Bild zu schaffen, von dem alle Gruppenmitglieder profitieren.

Konflikte stehen für Veränderung. Durch einen Konflikt hat die Gruppe die Möglichkeit sich und ihre Normen zu überprüfen und evtl. Verbesserungen zu akzeptieren und umzusetzen.

Konflikte erhalten auch das Bestehende
Durch den Zusammenhalt von
Gruppenmitgliedern können bereits
bestehende Normen und Praktiken
gegen einen aggressiven Störenfried
erhalten werden.

Typische Verhaltensmuster
bei ungelöbten Konflikten:

Feindseligkeit:

Hierbei kann man eine aggressive Grundhaltung beobachten, welche teilweise in offene Feindseligkeiten übergeht.

Auf der sachlichen Ebene wird oftmals widersprüchlich argumentiert, um dem Gegenüber zu schaden. Es wird mit wenig stichhaltigen Thesen fortlaufend eine Gegenmeinung eingenommen.

Intrigantentum:

Hinter dem Rücken der Betroffenen werden überzogene negative Äußerungen getätigt, womit zur gleichen Zeit versucht wird, andere Menschen mit gegen den Betroffenen aufzubringen. Eifersucht tritt dabei gelegentlich offen zu Tage.

Rückzug:

Innerhalb der Gruppe wird weniger offen miteinander gesprochen. Die Betroffenen wirken verschlossener. Die Arbeitsmotivation der Mitarbeiter läßt nach. Frustration und Unzufriedenheit greifen um sich. Auch kommt es nun vermehrt zu Abteilungswechseln und Kündigungen.

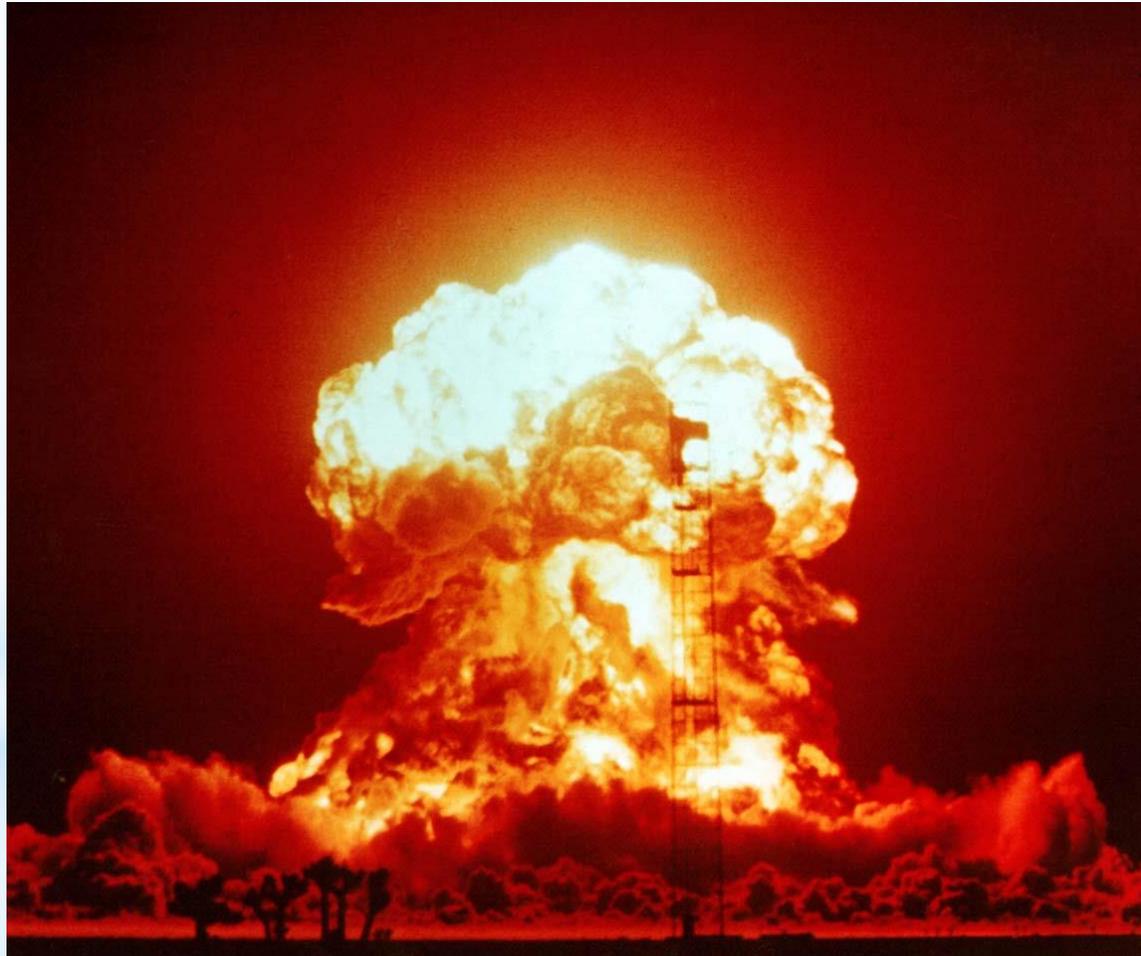
Überkonformität:

Es wird Dienst nach Vorschrift gemacht.
Im Grunde genommen ist sich jeder in irgendeiner Form Betroffene darüber im klaren, das etwas nicht in Ordnung ist.

9 Stufen der Eskalation von Glasl

- Stufe 1: Verstimmung und Verhärtung
- Stufe 2: Debattieren
- Stufe 3: Taten
- Stufe 4: Images
- Stufe 5: Gesichtsverlust
- Stufe 6: Drohung und Gegendrohung
- Stufe 7: begrenzte Vernichtungsschläge
- Stufe 8: Zersplitterung
- Stufe 9:

Gemeinsam in den Abgrund!



Rollenkonflikt

Ein **Rollenkonflikt** ist eine besondere Form sozialer Konflikte.

Er besteht, wenn sich für einen Träger einer sozialen Rolle, d. h. für ein sozial handelndes Subjekt, die Erwartungen seiner, in einer Situation relevanten, Bezugsgruppen widersprechen.

Intrarollenkonflikte und Interrollenkonflikte

Intrarollenkonflikt

Zu dieser Art des Rollenkonflikts kommt es, wenn sich die Erwartungen der verschiedenen Bezugsgruppen innerhalb einer Rolle nicht vereinbaren lassen.

Beispiel: Die Pflegekraft will Ihre Arbeit mit den Menschen so erledigen wie sie es in der Schule gelernt hat.

Die PDL erwartet von der Pflegekraft jedoch, dass sie so viele Menschen wie möglich so schnell wie möglich wäscht.

Interrollenkonflikt

Bei dieser Art des Konflikts geht es um widersprüchliche Erwartungen zwischen den verschiedenen Rollen einer Person.

Beispiel: Die PDL erwartet von der Pflegekraft einige Überstunden in der Woche.

Die Kinder möchten, dass ihre Mutter mehr Zeit mit ihnen verbringt

Defizitäres Rollenwissen

Wenn die Rollenerwartungen der Bezugsgruppen nicht klar genug definiert sind, kann es aufgrund von defizitärem Rollenwissen zu Konflikten kommen.

Beispiel: Die Pflegekraft, die erst seit einer Woche in diesem Beruf arbeitet, verabreicht das falsche Medikament.

Sie hofft nun, dass ihr die PDL diesen Fehler aufgrund der für sie neuen und ungewohnten Situation verziehen wird.

Ressourcenmangel

Rollenkonflikte können auch entstehen, wenn die Mittel, die benötigt werden um eine Rolle auszuführen, nicht vorhanden sind.

Beispiele: Eine Pflegekraft soll eine Grundversorgung bei einem Patienten durchführen, hat aber kein Pflegematerial zur Verfügung

Person-Rolle-Konflikt

Zu dieser Art von Konflikt kommt es, wenn sich Rollenerwartungen nicht mit den persönlichen Interessen und Bedürfnissen einer Person vereinbaren lassen.

Beispiel: Die Stellvertretende Stationsleitung muss nach der fristlosen Kündigung der Stationsleitung die Leitung übernehmen. Da sie jedoch nicht über die nötige Führungskompetenz und über zu wenig Durchsetzungsvermögen verfügt, fühlt sie sich in dieser Rolle überfordert.

Umgang mit Rollenkonflikten

Diese Konflikte sind wie viele soziale Konflikte nicht zu „lösen“, sondern es kann ihnen lediglich durch unterschiedliche Strategien begegnet werden.

Man kann sich bei Intrarollenkonflikten für einen Aspekt oder bei Interrollenkonflikten für eine Rolle entscheiden und sich in den vernachlässigten Aspekten bzw. Rollen negativen sozialen Sanktionen aussetzen, oder mit Einschränkungen alle Erwartungen teilweise zu erfüllen trachten.

Hierbei sind viele soziale Strategien möglich, um nur ein Beispiel zu nennen, den Umfang der Erwartungen bei den Rollenpartnern ins Feld zu führen oder zu verbergen versuchen usw. Auch hier sind - teils andersartige - negative soziale Sanktionen unausweichlich.

Außerdem kann - gemeinsam mit Gleichgesinnten - versucht werden, Rollenerwartungen derart zu modifizieren, dass weniger Rollenkonflikte auftreten.

Hierbei ist Hinnahme der Unmöglichkeit einer absoluten Erfüllung der Rolle die Ambiguitätstoleranz.