

Wenn man Konflikte verstehen will, reicht es nicht zu wissen, wie sie auftreten oder was sie unterscheidet. Die entscheidende Herausforderung besteht darin, dieses Wissen, das man im Kopf hat, in den Alltag zu integrieren und in der tatsächlichen Konfliktsituation einzusetzen, um somit Konflikte erfolgreich zu bewältigen.

Die Lösung von Konflikten im (beruflichen) Alltag ist auch deshalb nicht immer einfach, weil sehr häufig einer oder mehrere Beteiligte dem Konflikt ausweichen. Dies wird nicht getan, um den anderen zu ärgern, oder weil man denkt, man wartet mal lieber, bis es richtig knallt. Es ist vielmehr eine mögliche und „natürliche“ Reaktion auf sich anbahnende Konflikte. Die Tendenz, Konflikte zu vermeiden, erwächst aus der Hoffnung, es würde sich von alleine wieder geben.

Bringen wir nun etwas Licht in das Dunkel der Konflikte: *Confligere* kommt aus dem Lateinischen und bedeutet auf Deutsch *zusammenstoßen*. Mit anderen Worten: Es steckt Energie darin, und man kann es nicht alleine tun, sondern nur zusammen. Hier liegt – auf der Ebene der Bedeutung – eine nahe Verwandtschaft mit dem deutschen Verb *streiten*. So, wie man nicht einen Konflikt mit sich selbst haben kann (die psychischen Konflikte einmal ausgenommen), kann man auch nicht alleine streiten. Der Satz „*Meine Frau streitet immer mit mir*“ ist also per se widersinnig.

## Sozialer oder psychischer Konflikt?

Was unterscheidet nun soziale von psychischen Konflikten?

Soziale Konflikte sind durch folgende Faktoren<sup>2</sup> gekennzeichnet:

### 1. Mindestens zwei Personen agieren in einer Situation.

Für denjenigen, der mit einem anderen Menschen einen Konflikt hat, ist klar, dass der andere beteiligt, wenn nicht gar schuld ist. Getreu dem Motto, man kann alleine nicht streiten, ist jedoch klar, dass mindestens zwei Personen oder Parteien Teil des Konflikts sind.

**2. Jede Partei verfolgt eigene Ziele und Interessen.**

Wenn man in einem Konflikt steckt, ist es manchmal nicht so einfach, sich darüber klar zu werden, dass der andere uns vielleicht gar nicht ärgern will, sondern schlicht und ergreifend eigene Ideen, Ziele und Interessen hat.

**3. Die Parteien sind voneinander abhängig.**

Wenn es zwischen Menschen keine Abhängigkeit gibt, entstehen keine Konflikte. Nehmen wir das Beispiel Stau (vgl. Beispiel 1):

---

**Beispiel 1**

Der Autofahrer, der langsam vor mir herfährt, beeinflusst mich, stört mich. Ich bin von ihm abhängig. Hieraus muss natürlich kein Konflikt entstehen, aber wir alle wissen, dass am Ende der Eskalationskette „ärgerlich sein – fluchen – eindeutige Zeichen machen“ auch ein handfester Streit stehen kann. Die Schlange auf der Gegenspurspur beeinflusst mich nur wenig, es entsteht keine Abhängigkeit, also auch kein Konflikt.

---

**4. Es existiert ein Handlungsspielraum, in dem die Parteien eigene Entscheidungen treffen können.**

Bleiben wir beim Beispiel Autofahren im Stau (vgl. Beispiel 2).

---

**Beispiel 2**

Wenn vor dem Fahrzeug, das langsam vor mir herfährt, weitere Fahrzeuge fahren, ist die Wahrscheinlichkeit, dass ich mich über den Fahrer direkt vor mir ärgere, sehr gering. Denn ich weiß ja, dass es ihm genauso geht wie mir, er hat keine andere Wahl, also keinen eigenen Handlungsspielraum.

---