

# **Zusammenfassung**

## **Einführung ins Konfliktmanagement**

### **Reinhold Haar**

**Der Vortrag im Rahmen der Arbeitsgemeinschaft „Pflegeforschung“ umfasste am 28.09. einen kleinen Seminaarauschnitt. Das vollständige Seminar setzt sich aus 8 Einheiten (jeweils 1 bis 2 Doppelstunden) zusammen und beschreibt die Entstehung, Wahrnehmung, Analyse und Handhabung von Konflikten im Krankenhaus.**

**Ziel war die Definitonsfindung, die Bewusstmachung der Inhalte, die Entstehung und die Analysemöglichkeit anhand eines abstrakten Beziehungskonfliktes.**

**Theoriegeleitet wurde mit Hilfe des Konfliktkreislaufs die Gruppen- oder Kollektive Ebene als Konfliktperspektive focussiert und von anderen Begriffen abgegrenzt.**

**Voraussetzung für die Konfliktanalyse und deren Handhabung ist, laut Literatur, die Wahrnehmung der Entstehung eines „echten sozialen Konfliktes“. Mit Hilfe der Gestalttheorie und des Sender-Empfänger-Modells (u.a. Gefühlstheorie, Attributions- und Dissonanztheorie) konnte eine individuelle Wahrnehmung bzw. eine konstruierte Subjektivität identifiziert werden. Hieraus ließ sich ableiten, dass für die Operationalisierung eines komplexen kybernetischen Konfliktprozesses mehrere Variable erforderlich sind.**

**Am Ende des Vortrages wurde die Subjektsphäre als auch die Objektsphäre als Prozess- und Strukturmodell im „Eisberg-Analyse-Modell“ dargestellt. Diese Darstellungsmethode hat den Vorteil, die „fünf Dimensionen der Konflikt diagnose“ einzuleiten, um schließlich ein komplexes Konfliktgeschehen bewusst, transparent und handbar zu machen.**