

Selbst- und Fremdbild in Konflikten

Gegenüberstellung zweier Perspektiven von Verhaltensabsichten

Cathrin Zügner

Universität Regensburg, Lehrstuhl für Pädagogische Psychologie, Prof. Dr. Helmut Lukesch



Ziel dieser Untersuchung war die Gegenüberstellung des Selbst- und Fremdbildes für Verhalten in Konflikten mit Arbeitskollegen.

Zu diesem Zweck wurde ein Fragebogen entwickelt. Dieser liegt in zwei Versionen vor, wobei eine Variante die Erhebung eines Selbstbildes ermöglicht und die andere die Erfassung eines Fremdbildes der Person.

Erhoben wird das Ausmaß, in dem eine Person die im Dual-Concern-Model (Rubin, Pruitt & Kim, 1994) unterschiedlichen Strategien (Vermeiden, Nachgeben, Durchsetzen, Gemeinsames Lösen) zur Behandlung konkreter Konfliktsituationen einzusetzen beabsichtigt. Die Situationen werden durch die von Rüttinger und Sauer (2000) unterschiedlichen Konflikttypen (Verteilungs-, Erreichungs-, Beziehungs- und Zielkonflikt; (Bezeichnungen modifiziert)) repräsentiert.

Zur Erfassung des Selbstbildes werden der Person acht Konfliktsituationen vorgelegt (je zwei entsprechen einem Typ der Konfliktsituationen), für die sie jeweils einschätzt, in welchem Ausmaß sie in dieser Situation jede der vier Konfliktstrategien einsetzen würde.

Zur Erfassung des Fremdbildes wurde der Selbstbild-Fragebogen in zwei Teile getrennt und entsprechend umformuliert. Zwei Kollegen schätzen damit unabhängig voneinander für jeweils vier Konfliktsituationen (für jeden Typ von Konfliktsituationen eine) ihr wahrgenommenes Verhalten der Person ein.

Abbildung 1 zeigt die Komponenten des Fragebogens: Für die vier Konfliktsituationen wurden jeweils zwei konkrete Situationen formuliert und für jede Situation vier passende Verhaltensweisen (Items) im Sinne der Konfliktstrategien beschrieben.

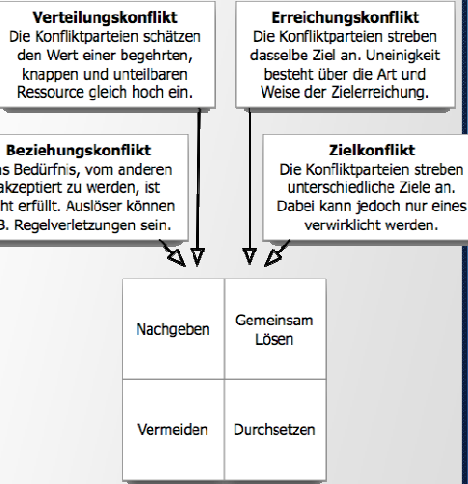


Abbildung 1: Komponenten des Fragebogens: Konfliktsituationen nach Rüttinger & Sauer (2000), Konfliktstrategien nach Rubin, Pruitt & Kim (1994)

Abbildung 2 zeigt eine Situation (einen der beiden Erreichungskonflikte) und eines der vier zugehörigen Items (Gemeinsam Lösen) aus dem Selbstbild-Fragebogen.

Bitte stellen Sie sich folgende Situation vor:

Ab dem nächsten Monat verändern sich die Anforderungen an Ihr Arbeitsteam aufgrund betrieblicher Umstrukturierungen. Das gemeinsame Ziel Ihres Teams ist es, diese neuen, anspruchsvollen Aufgaben optimal zu bewältigen. Damit das Team diesen Anforderungen gerecht werden kann, halten Sie persönlich auch eine Veränderung der Arbeitsverteilung für sehr sinnvoll. Ihre Idee haben Sie bereits einem Kollegen vorgeschlagen. Er hält Ihre Idee aber für absolut unsinnig. Morgen findet die nächste Teambesprechung statt.

Versuchen Sie, den Konflikt mit dieser Strategie zu lösen?

"Ich verstehe nicht, weshalb mein Kollege meine Idee nicht auch unterstützt. Vielleicht haben wir beide unterschiedliche Informationen oder setzen andere Schwerpunkte. Das kläre ich erstmal mit ihm ab."

- nein
- eher unwahrscheinlich
- könnte sein
- ziemlich sicher
- ganz sicher

Abbildung 2. Beispiel aus dem Selbstbild-Fragebogen

Untersuchungsteilnehmer waren 195 Mitarbeiter von 22 Arbeitsteams (136 F., 59 M., Alter in J. M=35.86 SD=10.04) aus sozial-medizinischen Berufen (N=112) bzw. dem Dienstleistungs-/Verwaltungsbereich (N=83).

Die Teilnehmer bearbeiteten den Selbstbild-Fragebogen und schätzten zwei Wochen später mit den beiden Teilen des Fremdbild-Fragebogens das Verhalten von zwei per Zufallswahl zugewiesenen Arbeitskollegen ein.

Dem Selbstbild (S) jeder Person steht somit ein Fremdbild (F) gegenüber, das durch zwei Kollegen unabhängig voneinander erstellt wurde.

Der Fragebogen erfasst als heterogenes Instrument ein weites Spektrum an Konfliktsituationen. Die interne Konsistenz der vier Konfliktstrategie-Skalen kann als zufrieden stellend bezeichnet werden.

Frage & Antwort - 1

Stimmen Selbst- und Fremdbild des Verhaltens in Konfliktsituationen mit Arbeitskollegen überein?

Nein. Im eigenen Verhalten wird im Vergleich zur Fremdwahrnehmung **weniger vermeidendes** ($p=.00$, Effektstärke $f=.33$), **weniger durchsetzendes** ($p=.00$, $f=.65$) und **mehr auf eine gemeinsame Lösung** ($p=.00$, $f=.54$) abzielendes Verhalten wahrgenommen.

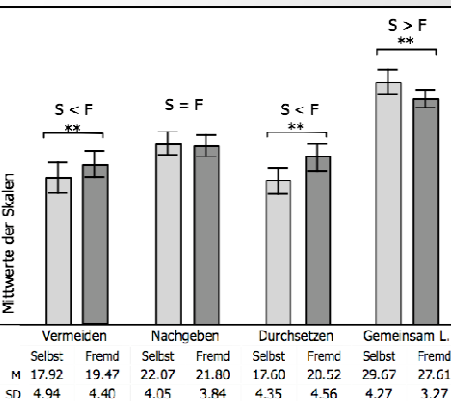


Abbildung 3. M und SD der Strategien für Selbst- und Fremdbild (N=149)

Frage & Antwort - 2

Ergeben sich andere Unterschiede bei getrennter Betrachtung der Konfliktsituationen?

Ja. Bei getrennter Betrachtung der Konfliktsituationen zeigen sich abweichend von dem in Abbildung 3 dargestellten Gesamtvergleich folgende Unterschiede zwischen Selbst- und Fremdbild:

Vermeiden	S = F	Verteilungskonflikt	
Nachgeben	S > F	Erreichungskonflikt	$p=.04$, $f=.11$
Durchsetzen	S < F	(gilt für alle Situationen)	
Gem. Lösen	S = F	Erreichungskonflikt	

Vermeiden: Allgemein nehmen die Befragten im S-Bild weniger vermeidendes Verhalten wahr als die Kollegen im F-Bild. Für Verteilungskonflikte entsprechen sich jedoch die Perspektiven, da im S-Bild mehr Vermeiden angegeben wird.

Nachgeben: Allgemein entsprechen sich S- und F-Bild für die Wahrnehmung nachgebenden Verhaltens. Bei Erreichungskonflikten stellen die Kollegen jedoch etwas weniger Nachgeben fest, verglichen mit dem S-Bild der Befragten.

Gemeinsam Lösen: Allgemein wird im S-Bild mehr Absicht zur gemeinsamen Lösung propagiert als im F-Bild. Bei Erreichungskonflikten geben die Befragten jedoch ein geringes Ausmaß an, so dass die Perspektiven bei solchen Konfliktsituationen übereinstimmen.

Frage & Antwort - 3

Unterscheidet sich das Ausmaß, in dem die Konfliktstrategien gezeigt bzw. wahrgenommen werden, für die verschiedenen Konfliktsituationen?

Ja. Die folgende Tabelle zeigt, in welchen Situationen die vier Konfliktstrategien in deutlich stärkerem (max) bzw. deutlich geringerem Ausmaß (min) gezeigt werden.

Vermeiden	S max	Verteilungskonflikt	$p=.00$, $f=.23$
	F max		$p=.00$, $f=.20$
Nachgeben	S max	Verteilungskonflikt	$p=.00$, $f=.20$
Durchsetzen	S max	Erreichungskonflikt	$p=.00$, $f=.25$
	F max		$p=.00$, $f=.20$
Gem. Lösen	S min	Erreichungskonflikt	$p=.00$, $f=.18$

max: Strategie wird bei dieser Konfliktsituation häufiger angewendet als bei allen anderen.
min: Strategie wird bei dieser Konfliktsituation weniger häufig angewendet als bei allen anderen.

Vermeiden: Sowohl im Selbstbericht als auch in der Wahrnehmung durch Kollegen wird das stärkste Ausmaß vermeidenden Verhaltens bei **Verteilungskonflikten** wahrgenommen.

Nachgeben: Im Vergleich der Konfliktsituationen berichten die Befragten bei **Verteilungskonflikten** die stärkste Absicht, in der Konfliktaustragung gegenüber dem Gegner nachzugeben.

Durchsetzen: Bei **Erreichungskonflikten** geben die Befragten die stärkste Absicht zur Durchsetzung an. Diese Einschätzung bestätigen die Kollegen im Fremdbild.

Gemeinsam Lösen: Die geringste Anstrengung zum Auffinden einer konstruktiven Lösung erfolgt in der Selbsteinschätzung bei **Erreichungskonflikten**.

Diskussion

Die Gegenüberstellung von Selbst- und Fremdbild zeigt, dass im eigenen Verhalten eine starke Absicht zu einer konstruktiven, offenen Konfliktbehandlung wahrgenommen wird. Dieses Selbstbild findet jedoch keine Entsprechung in der Fremdwahrnehmung durch Arbeitskollegen.

Die getrennte Betrachtung der verschiedenen Konfliktsituationen deutet darauf hin, dass die Tendenzen in der Wahl der Konfliktstrategien z.T. auf die jeweilige Situation abgestimmt sind.

Eine eher verdeckte Konfliktaustragung bzw. ein Zurücknehmen der angestrebten Ziele ist bei Konflikten, in denen es um die Verteilung knapper Güter geht, am stärksten ausgeprägt. Dies wird im Selbstbild angegeben und durch die Fremdwahrnehmung bestätigt.

Es kann vermutet werden, dass den Personen in solchen Situationen eine einvernehmliche Lösung eher unwahrscheinlich erscheint und ein Rückzug aus der offenen Auseinandersetzung bzw. die Aufgabe einer konstruktiven Lösung häufiger erfolgt.

Geht es dagegen um die Verteidigung oder Umsetzung einer als zielführend erkannten Handlung, so stellen die Kollegen in der Fremdwahrnehmung weniger nachgebende Verhaltensstendenzen fest, als die Befragten zu zeigen meinen. Die Anwendung von Macht und Drohungen ist aus beiden Perspektiven bei solchen Situationen im Vergleich zu allen anderen Konfliktsituationen am stärksten ausgeprägt.

Literatur

- Rahim, M. A. (1985). Referent role and styles of handling conflict. *Journal of Social Psychology, 126* (1), 79-86.
- Rubin, J. Z., Pruitt, D. G. & Kim, S. H. (1994). *Social conflict: escalation, stalemate and settlement* (second edition). New York: McGraw-Hill.
- Rüttinger, B. & Sauer, J. (2000). *Konflikt und Konfliktlösen. Kritische Situationen erkennen und bewältigen* (3. überarb. und erg. Aufl.). Leonberg: Rosenberger.

Kontakt

Cathrin Zügner, Dipl.-Psych. cathrin.zuegner@psychologie.uni-regensburg.de
Lehrstuhl für Psychologie VI, Prof. Dr. H. Lukesch
Universität Regensburg
93040 Regensburg

Poster präsentiert auf der 45. Tagung der Deutschen Gesellschaft für Psychologie in Nürnberg, September 2006