

Einleitung

„Das Grundmerkmal eines Konfliktes ist die Unvereinbarkeit von Verhaltensweisen oder Zielen zweier oder mehrerer Parteien, bzw. Individuen oder Organisationen.“ (Lamm, 1975,S.4)

Der Konflikt ist ein Begriff, welcher für viele Menschen affektgeladen ist und mit dem negative Gefühle assoziiert werden. Dabei wird oft an Formen aggressiver Konfliktaustragung gedacht, die mit Unsicherheit Bedrohung oder sogar Krieg einhergeht. Dies stellt jedoch lediglich die destruktive Entwicklung innerhalb einer Konflikteskalation dar, welche nicht notwendigerweise eintreten muss, denn Konflikte sind normal, allgegenwärtig und produktiv nutzbar. Es ist nicht der Konflikt das Malheur, sondern die Unfähigkeit der Konfliktparteien ihn zu regeln. Konflikte sind Sachverhalte, die Bestandteil des Lebens sind und mit denen sich Menschen und Organisationen auseinander setzen müssen, um sie mit möglichst hohem Nutzen oder geringen Kosten zu bewältigen. Was der einzelne als Belastung empfindet, kann eine Lern- und Innovationschance sein, und das in einem Konflikt liegende Energiepotential kann zum Motor für Fortschritt und sozialen Wandel werden, wenn es richtig gesteuert wird. Aus diesem Grund steigt das Interesse an der Bewältigung sozialer Konflikte in der Gesellschaft und in Organisationen, um diese zur Veränderung und Weiterbildung zu nutzen. Auf individueller Ebene ist die Fähigkeit zur produktiven Bewältigung von Konflikten ausschlaggebend für persönlichen Erfolg und die Durchsetzung von Wünschen und Zielen. Konfliktmanagements sind daher in Zukunft immer wichtiger im Verhaltensrepertoire jeder Person und ist bereits heute Kernkompetenz jedes Managers.

„In einer Verhandlung versuchen die Kontrahenten, ihren Konflikt durch Aushandeln zu lösen, wobei jeder danach trachtet anhand der ihm verfügbaren Einflussmittel seine Interessen weitgehend durchzusetzen“ (Lamm,1975,S.4).

Somit stellt eine Verhandlung eine besondere, aber auch alltägliche Form dar, Konflikte sowohl im privaten als auch im wirtschaftlichen Kontext zu bewältigen und auszutragen. Verhandlungsführung wird in Situationen angewendet , in denen neben den entgegengerichteten auch gleichgerichtete Interessen zwischen den Parteien gegeben sind und gemeinsam ein besserer Zustand für alle Beteiligten gefunden werden kann. Erfolgreich verhandeln heißt dabei sowohl eine Einigung zum Vorteil aller Seiten zu finden, als auch die Verhandlungspartner für die eignen Ideen, Wünsche und Interessen mittels kommunikativer Interaktion zu gewinnen. Dies bedarf taktisches Geschick, Redegewandtheit, Sach- und Menschenkenntnis, Durchsetzungsvermögen, Psychologisches Gespür und die Schaffung der richtigen Rahmenbedingungen.

Da erfolgreiches und partnerschaftliches Verhandeln erlernt werden muss, hat diese Arbeit das Ziel , das Verständnis für die Konfliktprozesse zwischen den Konfliktparteien zu vermitteln und Modelle und Konzepte für erfolgreiches Verhandeln als Spezielle Methode des Konfliktmanagements zu erläutern. Außerdem sollen Strategie, Handlungs- und Einflussmöglichkeiten vorgestellt werden, um in verschiedensten Verhandlungssituationen flexibel agieren zu können. Dabei steht in dieser Arbeit die sozialpsychologische Perspektive im Vordergrund.

In dieser Arbeit wird als Grundlage für die Verhandlungsführung in die Basiselemente menschlichen Miteinanders und in die Psychologie des Konfliktes eingeführt. Darauf aufbauend werden unterschiedliche Konfliktmanagementmethoden vorgestellt und dann das zentrale Thema, die Verhandlungsführung, als spezielle Form des Konfliktmanagements bearbeitet. Dabei wird auf verschiedene sozialwissenschaftliche Konzepte eingegangen und diese werden bezüglich des Themas zusammengeführt.