



Konflikte lösen in Teams und großen Gruppen

Peter Knapp (Hrsg.)

Klärende und
deeskalierende Methoden
für die Mediations- und
Konfliktmanagement-Praxis
im Business

Buchbeitrag von Margret Klinkhammer

Buchtitel: Konflikte lösen in Teams und großen Gruppen

Verlag: managerseminare, 2012

Unser Beitrag: System Snapshot - Konfliktanalyse mit dem Inneren und Äußeren Team einer Konfliktpartei

Der Begriff „SnapShot“ ist abgeleitet aus der Informationstechnologie. Dort bezeichnet „Snapshot“ den Zustand eines Systems zu einem bestimmten Zeitpunkt – analog zum Schnappschuss in der Fotografie – und verweist auf die Ressourcen, Funktionsfähigkeiten und Konstruktionsprinzipien des Systems.

Mit dieser Methode unterstützen wir als Coach oder Mediator unseren Klienten bei der Analyse der Problem- bzw. Konfliktsituation durch Bearbeitung folgender Fragen: Was ist das Ziel? Wer ist an der Situation beteiligt – im Innen und im Außen? Wie stehen die Inneren Teile bzw. die Personen im Außen zueinander? Wie konstruieren wir das Problem (den Konflikt)? Wie sieht die Situation aus der Perspektive der anderen Beteiligten aus? Welche Lösungsmöglichkeiten gibt es – durch kleinste Veränderungen des Inneren oder Äußeren Systems? Etc.