



KONFLIKTMANAGEMENT – WIE SIE SPANNUNGEN AM ARBEITSPLATZ WAHRNEHMEN UND ABBAUEN

1. Was gutes Konfliktmanagement alles kann
2. Welche Arten von Konflikten gibt es?
3. Weiterbildung Konfliktmanagement: Konfliktpotenziale im Unternehmen erkennen und konstruktiv lösen
4. Unsere Tipps für funktionierendes Konfliktmanagement

1. Was gutes Konfliktmanagement alles kann

Keiner will sie und dennoch haben alle mit ihnen zu tun: Konflikte sind allgegenwärtig. Im Unternehmen entstehen sie zwischen Kollegen wie auch zwischen Vorgesetzten und ihren Mitarbeitern. Konflikte können sogar ganze Teams, Abteilungen und Bereiche betreffen.

Die Ursachen für Konflikte sind vielfältig und häufig miteinander verwoben, sodass mitunter schwer auszumachen ist, wo genau das Problem liegt.

Doch je weiter sich ein Konflikt ausbreitet, desto zerstörerischer wirkt er. Bei Spannungen zwischen einzelnen Mitarbeitern wird die übliche Kooperation nicht mehr gut funktionieren. Weitet sich der Konflikt aus, kann dies im Team zu einer Lagerbildung führen – zwei Konfliktparteien stehen sich schließlich gegenüber.

Die Folge: Stress, Unzufriedenheit und Demotivation bei allen Beteiligten.

Ein gutes und frühzeitig eingesetztes Konfliktmanagement kann eine solche destruktive Konstellation nicht nur auflösen, sondern sogar ins Positive wenden. Kommunikation ist hier ein Schlüsselfaktor.

Wie Konfliktgespräche gehen? Das und mehr erfahren Sie praxisnah in unserem Konfliktmanagement Seminar.

2. Welche Arten von Konflikten gibt es?

Im Allgemeinen wird zwischen diesen Arten von Konflikten unterschieden:

- **Sachkonflikte:** Sie beziehen sich auf konkrete Situationen und Fakten - und können ganz lapidar beginnen: Warum räumt die Kollegin nie die Kaffeetasse weg? Wieso bekommt die Chefassistentin drei Wochen Urlaub und ich nicht? Der kleine Funke wird rasch zum Flächenbrand.
- **Beziehungskonflikte:** Wenn Menschen aufeinandertreffen, spielen fast immer Gefühle wie Sympathie oder Antipathie eine Rolle. Wenn negative Gefühle über längere Zeit überwiegen und sich störend auf das Miteinander auswirken, spricht man von einem Beziehungskonflikt.
- **Kommunikationskonflikte:** Was der eine sagt, ist nicht unbedingt das, was der andere versteht – so entwickeln sich Missverständnisse in der täglichen Kommunikation. Werden Sie nicht aufgeklärt, kann dies weitreichende Konsequenzen haben.
- **Verteilungskonflikte:** Die eine Abteilung will für eine Kampagne viel Geld ausgeben, die andere Abteilung hält dagegen. Das Konkurrieren um Ressourcen führt im Business immer wieder zu Auseinandersetzungen.
- **Zielkonflikte:** Ebenso kommt es häufig bei Zielen zu einem Dilemma: Auf der einen Seite muss in Produkte und Technologien investiert werden, auf der anderen Seite sinken dadurch die Liquidität und der Ertrag. Eine Zwickmühle.
- **Machtkonflikte:** Wer hat künftig das Sagen, wer bekommt den höheren Posten? Bei „Machtkämpfen“ geht es nicht immer nur um mehr Einfluss, sondern auch um Vorteile wie etwa Dienstwagen oder ein größeres Büro.

3. Weiterbildung Konfliktmanagement: Konfliktpotenziale im Unternehmen erkennen und konstruktiv lösen

Wenn es im Team oder in der Abteilung nicht rund läuft, können auch versteckte Konflikte die Ursache sein.

Diese erkennen Sie an folgenden Symptomen:

- **Negative Bemerkungen über Kollegen**
- **Unkollegiales Verhalten**
- **Bildung von Gruppen und Bündnissen**
- **„Geheimniskrämerei“, keine offene Kommunikation**
- **Anzeichen von Frustration bei den Mitarbeitern**
- **Viele Krankentage**

Als Führungskraft sollten Sie latenten Feindseligkeiten im Team und einem schlechten Betriebsklima stets Beachtung schenken. Und frühzeitig eingreifen. Denn nichts regelt sich von selbst.

Im Seminar Konfliktbewältigung erhalten Sie die entsprechenden Anregungen und Instrumente, um im Betrieb Konfliktlösungen zu erarbeiten. So erfahren Sie u. a.:


- **Bei aufgeheizter Stimmung besonnen und deeskalierend zu kommunizieren**
- **Gegenüber allen Seiten konstruktive Lösungen anzubieten**
- **Zukünftig den Ausbruch von Konflikten zu mindern oder zu vermeiden**

4. Unsere Tipps für funktionierendes Konfliktmanagement

In unseren Schulungen Konfliktmanagement für Führungskräfte stehen Fallbeispiele und Übungen im Mittelpunkt – so können Sie das Gelernte gleich am Arbeitsplatz umsetzen.

Vorab ein paar Tipps, um Mitarbeiterkonflikten vorzubeugen:

- 1. Pflegen Sie eine Kultur des respektvollen und freundlichen Miteinanders**
- 2. Sprechen Sie Probleme und Schwierigkeiten sofort an**
- 3. Treffen Sie faire und begründete Entscheidungen, argumentieren Sie aus der Ich-Perspektive**



**Gemeinsam.
Lernen für
mehr Wissen.**