

Erfolgreiches Konfliktmanagement

Ihre Kollegen können Sie sich nicht aussuchen und so ist es kaum verwunderlich, dass nicht selten Menschen zusammenarbeiten müssen, die sich privat nichts zu sagen haben. Konflikte sind daher vorprogrammiert und können, wenn nicht rechtzeitig eingegriffen wird, die gesamte Arbeitsatmosphäre vergiften.

Es gibt zahlreiche Arten von Konflikten. Die drei wichtigsten sind der individuelle Konflikt, der 2-Personen-Konflikt und der Teamkonflikt. Ein sehr häufig auftretender Konflikt ist der individuelle Konflikt. Dieser geht von einer einzelnen Person aus und betrifft auch nur diese. Die Ursachen für den individuellen Konflikt sind Faktoren wie Stress, Frustration und Überforderung. Um Probleme frühzeitig zu erkennen, sollten Sie das Verhalten Ihrer Kollegen beobachten und gegebenenfalls das Gespräch suchen.

2-Personen-Konflikt

Eine weitere Konfliktart ist der 2-Personen-Konflikt. Dieser entsteht zwischen zwei oder mehr Personen. Die Ursachen hierfür liegen in den unterschiedlichen Wertevorstellungen und Eigenarten der handelnden Personen. Treffen zwei Gegensätze wie Raucher und Nichtraucher aufeinander oder soll ein typischer Chaot mit einem sehr akribischen Kollegen zusammenarbeiten, kann es schnell zu Konflikten kommen. Um diese zu lösen, sollten Sie sich mit den Eigenschaften Ihrer Kollegen vertraut machen und wenn eine Zusammenarbeit unmöglich scheint, Ihren Vorgesetzten informieren.

Die dritte Konfliktart ist der Teamkonflikt. Auseinandersetzungen bei der Zusammenarbeit im Team lassen sich kaum vermeiden, können aber zu einer sehr positiven und innovativen Lösung führen. Damit ein Team gut funktioniert, müssen Sie darauf achten, dass die gruppenspezifischen Prozesse und die Rollenverteilung im Team fair ablaufen und die Zusammenarbeit den Erwartungen der Teammitglieder gerecht wird. Vor allem der Teamleiter ist für einen reibungslosen Ablauf verantwortlich und fungiert als Ansprechpartner für Probleme im Team.

Um alle Arten von Konflikten zu vermeiden und eine gute Arbeitsatmosphäre zu gewährleisten, sollten Sie folgende Punkte berücksichtigen:

- Achten Sie auf Ihr individuelles Konfliktpotenzial.
- Beobachten Sie das Verhalten von Kollegen und sprechen Sie Veränderungen an.
- Vermeiden Sie konfliktträchtige Mitarbeiterkonstellationen.
- Suchen Sie gemeinsam mit Ihrem Team nach Lösungen.
- Sorgen Sie für klare Zuständigkeiten und gerechte Arbeitsverteilung.
- Entwickeln Sie Spielregeln für den Umgang miteinander und halten Sie diese ein.