

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 gruppendynamischen 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.

5 Konfliktmanagement-Strategien

Ohne eine Konfliktlösungstechnik für Ihren Arbeitsplatz können zwei sehr unterschiedliche Personen unter Stress Schwierigkeiten bei der Kommunikation haben. Deshalb ist es für Führungskräfte und Mitarbeiter gleichermaßen wichtig, die typische Art und Weise des Umgangs mit Konflikten jedes einzelnen Teammitglieds zu verstehen und Techniken zur Konfliktlösung zu implementieren.

Aber gibt es einen richtigen Weg, um Konflikte am Arbeitsplatz anzugehen? Zufällig gibt es fünf verschiedene "Persönlichkeiten" oder Techniken, die Menschen bei Konflikten anwenden: Vermeidung, Wettbewerb, Unterbringung, Kompromiss und Zusammenarbeit. Die Art und Weise, wie Sie mit Konflikten umgehen, kann sich für Sie völlig normal anfühlen, aber für eine andere Person fremd sein, so dass es nur eine ideale Lösung gibt: Zusammenarbeit.

Als Manager steuern Sie nicht nur Projekte, sondern auch Persönlichkeiten. Manchmal können starke Persönlichkeiten zu Spannungen führen, die letztendlich den Erfolg des Projekts beeinflussen. Es liegt im Interesse aller, Konflikte am Arbeitsplatz erfolgreich zu bewältigen. Lesen Sie weiter, um mehr über den Unterschied zwischen diesen beiden Konfliktlösungstechniken zu erfahren, warum Zusammenarbeit ideal ist und wie Sie Konfliktlösungsstrategien am Arbeitsplatz umsetzen können, um die besten Ergebnisse zu erzielen.

Die relative Natur des Konflikts und seine Lösung

Persönlichkeit und Erziehung beeinflussen die Art und Weise, wie wir mit Konflikten umgehen. In einigen Haushalten ist es völlig normal, vor Konflikten wegzulaufen und sie nie wieder zur Sprache zu bringen. In anderen Familien werden Probleme rational diskutiert, bis ein Kompromiss gefunden ist, während einige Familien ihre Probleme mit dramatischem Flair lösen.

Stellen Sie sich drei Teammitglieder vor, die jeweils in einer anderen Umgebung aufgewachsen sind. Einer wird weggehen, ein anderer wird versuchen, ein Gespräch zu führen, und der dritte könnte laut und

emotional werden. Jeder denkt, dass er Konflikte auf normale Weise handhabt und betrachtet das Verhalten der beiden anderen Mitarbeiter als seltsam. Die Definition des Konfliktmanagements ist der Versuch, alle auf die gleiche Seite zu bringen mit einem Prozess zur Bewältigung schwieriger Szenarien. Damit diese Techniken jedoch erfolgreich sind, muss jeder Mitarbeiter in diesem Prozess geschult werden, um allen eine gemeinsame Basis zu geben.

Verständnis für die Zusammensetzung Ihres Teams

Die erste Strategie zur Konfliktlösung besteht darin, in ein Team zu kommen, um die Konfliktbewältigung zu diskutieren, bevor ein Problem auftritt. Während es am Arbeitsplatz zu Konflikten zwischen Mitarbeitern und dem oberen Management oder Mitarbeitern und Kunden kommen kann, treten die meisten Konflikte zwischen Mitarbeitern auf, die die meiste Zeit miteinander verbringen. Bitten Sie alle, darüber nachzudenken, wie sie am bequemsten mit Konflikten in ihrem täglichen Leben umgehen. Eine gemeinsame Basis könnte bereits vorhanden sein.

Fünf gängige Konfliktlösungsverhaltensweisen sind:

- Vermeidung
- Wettbewerb
- Unterbringung
- Kompromiss
- Zusammenarbeit

Den Konflikt vermeiden

Vermeidung bedeutet, wegzugehen und den Konflikt völlig zu ignorieren, nichts zu tun, was als Schaukeln des Bootes empfunden werden könnte. Das fühlt sich für den Einzelnen sicher an, löst aber das Problem nicht. Das Problem könnte sich noch verschlimmern, wenn es unbearbeitet bleibt.

In einem Teamumfeld kann eine Person das Nachlassen eines Mitarbeiters auffangen, weil dieser Konflikte vermeidet, was zu Frustration und Ressentiments führen kann. Wenn jeder im Team eine Vermeidungsstrategie hat, ist die Produktivität niedrig, wenn ein Problem auftritt, weil niemand es aussprechen will.

Es ist einfach für jemanden, der sich diesem Konfliktlösungsstil zuwendet, die Wünsche einer anderen Person zu berücksichtigen, weil er lieber mit jemandem übereinstimmt, der den Konflikt löst. Ihre Bedürfnisse werden jedoch nicht auf diese Weise erfüllt, was außerhalb zu Problemen führen kann.



Im Wettbewerb um den Sieg von Konflikten

Einige Leute betrachten Konflikte als eine Chance zu gewinnen. Sie haben kein Interesse daran, den Konflikt zu kompromittieren, zusammenzuarbeiten oder zu vermeiden. Sie wollen sich durchsetzen und haben keine Angst, ihre Meinung durchzusetzen.

In einem Teamumfeld kann eine wettbewerbsorientierte Einstellung zu Konflikten leicht in Mobbing übergehen. Es kann auch zu Frustration bei Mitarbeitern führen, die das Gefühl haben, dass ihre Standpunkte nicht ernst genommen werden. Mit zunehmender Frustration können Mitarbeiter am Ende einen wettbewerbsorientierten Ansatz zur Konfliktlösung wählen, und das Problem eskaliert.

Kompromisse sind die einzige Option, die es jemandem mit dieser Einstellung erlaubt, zu gewinnen, obwohl die Einigung auf einen Kompromiss immer noch einen Machtkampf bedeuten kann.

Trennen der Personen

Teammitglieder, die nicht unbedingt Angst haben, Konflikte auszusprechen, haben vielleicht keine eigenen Ansprüche. Stattdessen beugen sie sich, um den Forderungen der anderen Person nachzukommen und den Konflikt auszugleichen.

Eine entgegenkommende Konfliktlösungstechnik erlaubt es nicht, alle Standpunkte oder Informationen auf den Tisch zu bringen. Die getrennte Unterbringung von Menschen behindert unweigerlich ihre Frustration oder spielt ihre Gefühle herunter. Im Laufe der Zeit kann dies zu Frustration führen und führt zu einer Erwartung bei den selbstbewussten Mitarbeitern, dass sie immer ihren Weg finden werden.

Im Idealfall kann die getrennte Unterbringung von Menschen ermutigen, ihre Bedürfnisse während der Konfliktbewältigungssitzungen darzulegen, um eine Zusammenarbeit zu erreichen.

Kompromisse bei Konflikten eingehen

Eine kompromittierende Konfliktlösungsstrategie zielt darauf ab, sich auf eine Lösung zu einigen, die als fair angesehen wird. Alle arbeiten zusammen, so dass niemand seinen Willen durchsetzen kann. Stattdessen bringt jedes Teammitglied ein Opfer dar, um sicherzustellen, dass jeder einen kleinen Trostpreis erhält.

Kompromisse klingen von Anfang an hervorragend, aber eine faire Lösung ist nicht immer eine effektive Lösung. Diese Konfliktlösungsstrategie ist noch zu sehr auf den Wettbewerb ausgerichtet und verfehlt einen wichtigen Punkt: Was braucht jeder Mensch? Hier kommt die Zusammenarbeit ins Spiel.



Zusammenarbeit bei der Suche nach einer Lösung

Die Zusammenarbeit maximiert die Durchsetzungsfähigkeit und Kooperationsfähigkeit jedes einzelnen Teammitglieds. Jeder spricht, um seine Bedürfnisse darzulegen, und nachdem das Gesamtbild entstanden ist, arbeitet das Team zusammen, um das Notwendige zu tun, um die Bedürfnisse aller Beteiligten so weit wie möglich zu erfüllen. Alle gehen glücklich.

Natürlich ist eine Zusammenarbeit nicht immer möglich, aber es lohnt sich, danach zu streben. Zu oft entstehen Konflikte durch Missverständnisse und schlechte Kommunikation. Wenn jeder im Team bereit ist, seine Bedürfnisse darzulegen und dabei zu helfen, die Bedürfnisse anderer zu erfüllen, entsteht eine wirklich kooperative Umgebung.

Coaching Ihres Teams in Richtung Zusammenarbeit

Nachdem Sie Ihr Team zusammengebracht haben und die Art der Konfliktlösungstechnik verstehen, auf die jede Person typischerweise zurückgreift, können Sie ihnen eine persönliche Anleitung geben, was sie tun müssen, um bei der Arbeit zusammenzuarbeiten. Einige Teammitglieder müssen vielleicht durchsetzungsfähiger sein, andere müssen kooperativer sein. Sie können im Frühstadium als Mediator fungieren und Einzelpersonen durch den Prozess begleiten.

Theoretisch gibt jede am Konflikt beteiligte Person ihre Bedürfnisse an. Danach wird eine Lösung gefunden, die diesen Bedürfnissen entspricht. Wenn sich beide Parteien auf die Lösung einigen, ist es an der Zeit, sie umzusetzen. Im Laufe der Zeit wird sich Ihr Team mit dem Prozess so vertraut machen, dass es ihn selbst handhaben kann, indem es nur dann Ihre Führung sucht, wenn es sich festgefahren fühlt.

In der Praxis ist der Prozess jedoch nicht einfach. Das wirkliche Leben ist chaotisch, und echte Menschen sind emotional. Sie sollten einige Grundregeln festlegen, um sicherzustellen, dass die Konfliktmanagement-Sitzungen fokussiert bleiben und sich nicht in ein Fingerzeigerverhalten verwandeln.

Grundregeln für Konfliktlösungstechniken

Geben Sie Ihrem Team in diesem Prozess etwas Autonomie, indem Sie es ihm erlauben, Input zu den Grundregeln zu geben. Die Liste muss nicht lang sein, aber sie muss abdecken, was die Mitarbeiter voneinander erwarten, wenn es ein Problem gibt. Richten Sie dies vorzeitig ein, bevor jemand durch einen Konflikt die Ruhe verliert.

Beispielsweise wird für die Konfliktbearbeitung anstelle von "Sie" oder "Du", die typischerweise einem Schulbekenntnis vorausgeht, die Sprache "Ich" empfohlen. Wenn sich die Teammitglieder darauf konzentrieren, "Ich" zu sagen, übernehmen sie die Verantwortung für die Situation und schränken ein, was sie tun können, um sie zu lösen. Eine weitere Grundregel könnte darin bestehen, sich nur auf das jeweilige Thema zu konzentrieren und nicht auf Beispiele für ähnliche Probleme in der Vergangenheit hinzuweisen. So bleibt das Gespräch lösungsorientiert.

Schließlich ist es das Ziel der Konfliktlösung am Arbeitsplatz, jedem zu helfen, seine Arbeit zu tun. Es hat keinen Sinn, einen Konflikt in eine persönliche Vendetta zu verwandeln. Nicht jede Entscheidung ist ein persönlicher Schlag gegen jemanden. Für eine erfolgreiche Konfliktlösung sollten Sie sich auf den Job konzentrieren und wissen, was nötig ist, um ihn zu erreichen.

Die Rolle des Vorgesetzten bei der Konfliktlösung

Obwohl Sie Ihre Mitarbeiter darin schulen sollten, Konflikte nach den Richtlinien eines Unternehmens oder Teams zu behandeln, spielen Sie als Führungskraft eine zentrale Rolle bei der Konfliktbewältigung und -lösung. Haben Sie jemals daran gedacht, dass Sie versehentlich Konflikte in Ihrem Team verursachen können? Erfolg beginnt mit klaren Anweisungen und der Sicherstellung, dass Ihr Team Ihre Erwartungen versteht. Seien Sie bei der Aufgabenverteilung und der Abdeckung des Wer, Was, Wann, Wo, Wo, Warum und Wie so spezifisch wie möglich. Achten Sie darauf, dass Sie dabei nicht in das Gebiet des Mikromanagements eindringen.

Lernen Sie, wie man ein aktiver Zuhörer wird. Hören Sie mit der Absicht, zu verstehen und verwenden Sie

Ihre Körpersprache, um dem Sprecher zu zeigen, dass Sie aufmerksam sind und ihm folgen. Bleiben Sie professionell und unvoreingenommen in all Ihren Interaktionen, um den Respekt Ihres Teams zu verdienen und zu erhalten. Vermeiden Sie es, sich individuell mit Menschen zu treffen. Gruppensitzungen stellen sicher, dass es keine Zweifel an einer Sonderbehandlung hinter verschlossenen Türen gibt.

Wenn es eine Chance gibt, dass jemand Ihre Nachricht oder Ihren Ton in einer E-Mail falsch interpretiert, nehmen Sie den Hörer ab. Wenn Sie unangemessene Fristen setzen und irgendwo einen Engpass verursachen, beheben Sie ihn. Sie merken vielleicht nicht, dass Sie zu einem Problem beigetragen haben, bis Sie eine Konfliktlösungssitzung vermitteln, in diesem Fall sollten Sie sich zu Wort melden und Ihre eigenen Bedürfnisse darlegen und ein aktiver Teilnehmer an des Meetings werden. Holen Sie sich jemand anderen, der bei Bedarf als Vermittler fungiert, denn dies zeigt Ihre Integrität und verdient den Respekt Ihres Teams.



Wissen, wann man eine Pause machen sollte

Manchmal muss jeder eine Pause einlegen, bevor er bereit ist wieder die Grundregeln einzuhalten. Wenn Sie das Gefühl haben, dass die Emotionen höher als normal sind, schlagen Sie vor, dass jeder eine 10-minütige Pause einlegt, um etwas Dampf abzulassen, bevor Sie die Konfliktlösungssitzung beginnen. Ein reger Spaziergang nach draußen, etwas Zeit zum Musikhören oder tiefe Atemtechniken können die Nerven beruhigen.

Es kann auch hilfreich sein, Menschen zu ermutigen, sich die Zeit zu nehmen, im Moment zu reagieren. Gib jedem eine Chance zu Sprechen ohne dass er unterbrochen wird. Dies gibt ihnen etwas Zeit, ihre Gedanken zu sammeln und wirklich auf das Gesagte zu reagieren und nicht überzureagieren. Es verhindert auch, dass eine starke Persönlichkeit die Sitzung dominiert.

Schließlich, wenn Sie bemerken, dass Sie eine übermäßige Zeit damit verbringen, Konflikte zu lösen, besonders wenn es sich um dieselben Personen handelt, müssen Sie möglicherweise um Hilfe bitten.

Jemand weiter oben im Unternehmen hat möglicherweise mehr Erfahrung in der Konfliktlösung und kann Sie leiten oder Sie können sich mit einem Konfliktmanagement-Coach beraten lassen. Doch so sehr Sie auch versuchen, Konflikte zu lösen, manchmal können Sie am Ende versuchen, einen quadratischen Stift in ein rundes Loch zu stecken. Eine Position in einem anderen Team im Unternehmen könnte für einen Mitarbeiter, der mit einem aktuellen Teammitglied einfach nicht zurechtkommt, besser funktionieren.

Vielleicht ebenfalls für Sie interessant zum Thema Soft Skills:

- [Die Macht der Soft Skills](#)
- [Der erfolgreiche Small Talk](#)
- [Präsentation und Rhetorik](#)
- [Fließende Kommunikation im Büro](#)
- [Erfolgreiches Konfliktmanagement](#)