

Immer wenn Menschen zusammenarbeiten, treffen unterschiedliche Persönlichkeiten, Arbeitsweisen, Meinungen und Interessen aufeinander. Konflikte sind somit ganz natürlich und unvermeidbar.

Werden Konflikte schlecht gehandhabt, sind sie anstrengend, unproduktiv, kosten wertvolle Arbeitszeit und machen im schlimmsten Fall krank. Umgekehrt können Konflikte, die konstruktiv verlaufen, Vorteile für alle Beteiligten und sogar Innovationen hervorbringen.

Konfliktfähigkeit ist somit eine wichtige Kompetenz (nicht nur) für Führungskräfte. Es geht darum, sich entwickelnde Konflikte frühzeitig zu erkennen und durch effektives Konfliktmanagement bestmögliche Lösungen zu erzielen.

Um Ihr Bewusstsein für Konflikte zu schärfen, können Sie aktuelle oder auch vergangene Konflikte anhand der folgenden Fragen analysieren. Wählen Sie am besten 1-2 Konflikte aus, in die Sie involviert oder von denen Sie betroffen waren und die eher nicht konstruktiv verlaufen sind.

- Um welche Art Konflikt handelt(e) es sich?
 - Ziel-/Interessenkonflikt
 - Verteilungskonflikt
 - Bewertungskonflikt
 - Machtkonflikt
 - Beziehungskonflikt

- Falls Sie ‚Beziehungskonflikt‘ angekreuzt haben, überprüfen Sie, ob dies lediglich die Folge eines ungelösten anderen Konflikts ist/war. Wo liegt/lag ggfs. der Anfang des Konflikts?

- Welche Auswirkungen hat(te) der Konflikt auf die Beteiligten, das Umfeld, die Arbeit, die Ergebnisse, u.ä.?

- Konflikte entstehen häufig dadurch, dass die Konfliktparteien Bedürfnisse haben, die nicht erfüllt werden. Welche Bedürfnisse haben/hatten die Konfliktparteien?

Konfliktpartei A

Konfliktpartei B

- Welche der typischen Veränderungen kann/konnte man bei den Konfliktparteien erkennen?
 - Wahrnehmung selektiver und mit negativem Fokus bezogen auf die Gegenseite
 - Denken geprägt von Generalisierungen und Polarisierung (schwarz-weiß Denken)
 - Emotionen bestimmt von Aggression, Angst, Empathieverlust
 - Absoluter und radikaler im Verfolgen von Zielen
 - Verhalten unflexibel, impulsiv, unprofessionell
- Welches Verhalten ist /war zu beobachten, das eher konfliktfördernd bzw. konfliktlösend wirkt(e) ?

Konfliktfördernd

konfliktlösend

- Was müsste Ihrer Meinung nach passieren, damit dieser Konflikt gelöst werden kann? Welche Ideen haben Sie für ein konstruktiveres Vorgehen?