

## Konflikte am Arbeitsplatz

**„Arbeitswelt 2020“**

25.-29. April 2016

Im Nell-Breuning-Haus, Wiesenstraße 17, D-52134 Herzogenrath

Donnerstag, 28. April 9.00 Uhr

## **Konflikte am Arbeitsplatz**

**Angela C. Reinhardt**

**Business Health Consulting**

## Konflikte am Arbeitsplatz

**confligere** lat.: zusammentreffen, kämpfen

Vom Konflikt spricht man, wenn **Ziele**, **Interessen** oder **Werte** von Personen oder Gruppen miteinander unvereinbar sind oder unvereinbar *scheinen*.



## Konflikte am Arbeitsplatz



„Ich kenne keinen  
sicheren Weg zum Erfolg,  
nur einen zum sicheren  
Misserfolg –  
es jedem recht machen zu  
wollen.“

Platon

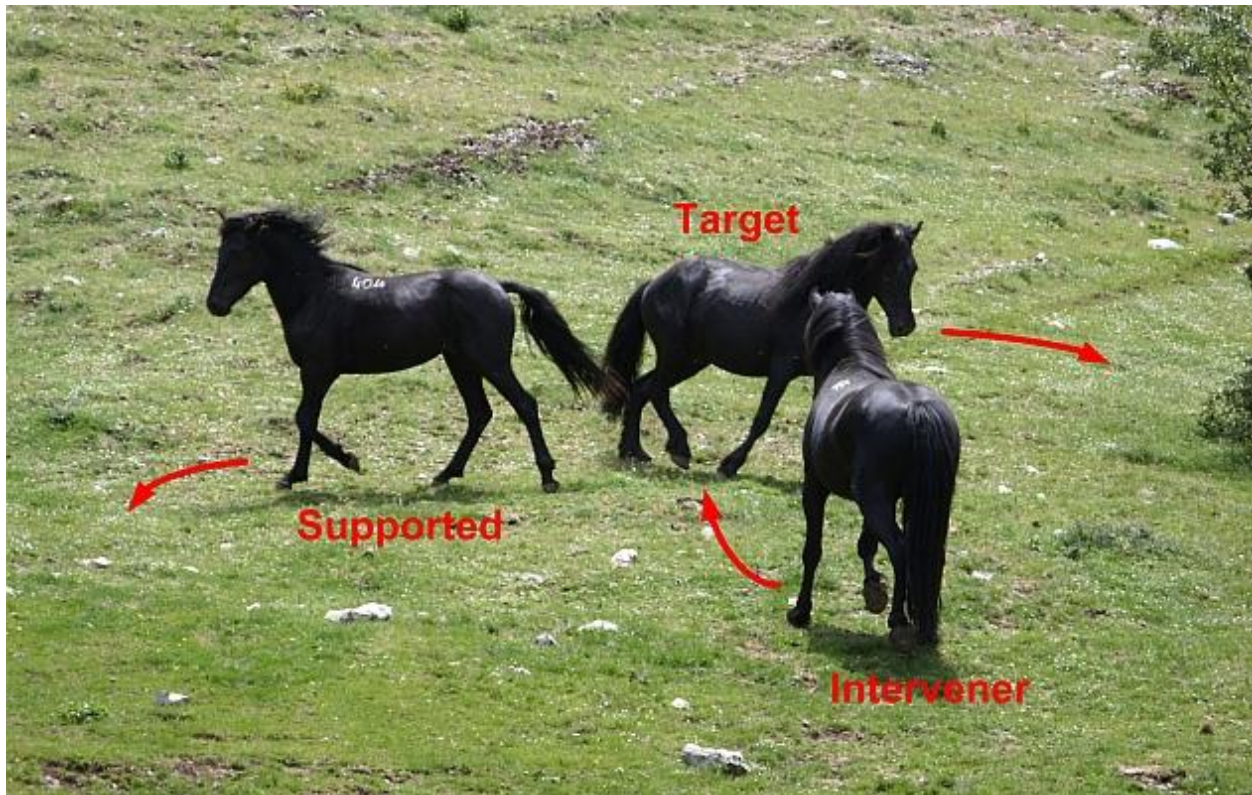
... heißt: Konflikte können zum Erfolg führen! Keine Konflikte  
führen jedoch mit Sicherheit zum Misserfolg...





BUSINESS *Health*  
CONSULTING

## Konflikte am Arbeitsplatz





BUSINESS *Health*  
CONSULTING

## Konflikte am Arbeitsplatz

# Konflikte gehören zum Leben!

Konflikte sind natürlich!  
Entwicklung gibt es durch Konflikte!

**Innerhalb** eines Verbandes: Konflikte in der Hierarchie, der Gruppenposition – **Konflikte unter Kollegen, mit Führungskräften, Partnern, Familie, Freunden,...**

**Außerhalb** eines Verbandes: Zur Absicherung der Existenz der Gruppe, Familie, Art, des Reviers, der Nahrung, des Wassers ... etc. **Konflikte mit Kunden, Bewohnern, Klienten, Angehörigen anderer Gruppen**

## Konflikte am Arbeitsplatz

### Konfliktarten gibt es viele.... zum Beispiel

**Verteilungskonflikt** – Nutzung und Realisierung von Ressourcen

**Zielkonflikt** – empfundene Gegensätze in Bezug auf Absichten und Interessen

**Machtkonflikt** – ungleich empfundene Machtverteilung

**Informationskonflikt** – falsche, ungenügende, falsch verstandene Informationen

**Wertekonflikt** – unterschiedliche Werte

**Identitätskonflikt** – empfundene Bedrohungen des eigenen Selbstbildes oder dessen, was eine Person ausmacht

... ..

## Konflikte am Arbeitsplatz

### Konflikte nach Gegnern:

**Paar- / Beziehungskonflikte** -> z. B. unterschiedliche Werte oder Ziele zweier Personen

**Dreieckskonflikte / Kleingruppenkonflikte** -> z. B. Lästern über einen Dritten, Mobbing, „2 gegen 1“

**Gruppenkonflikte** -> z. B. Konflikte von Teilgruppen innerhalb der Gruppe (Konflikt nach innen) oder Konflikte mit anderen Gruppen oder Personen (Konflikt nach außen)



## Konflikte am Arbeitsplatz

### Eisbergmodell nach Sigmund Freud

- Nur die Spitze des Eisberges ist sichtbar! -





## Konflikte am Arbeitsplatz

### Wie reagieren wir bei Konflikten? – ganz natürlich!

1. **„Angriff“** „Mir reicht's!“ – „Ich muss meine Interessen vertreten und starte einen Konflikt!“
2. **„Verteidigung“** „Lass mich in Ruhe!“ – „Ich will nicht streiten, aber ich muss mich verteidigen, wehren!“
3. **„Tot-stellen“** „Mein Inneres sieht anders aus, aber um dem Konflikt aus dem Weg zu gehen, gebe ich ‚klein bei‘! So gerate ich aus der Schusslinie, muss weder angreifen, noch mich verteidigen. Dabei geht es mir nicht wirklich gut!“





## Konflikte am Arbeitsplatz



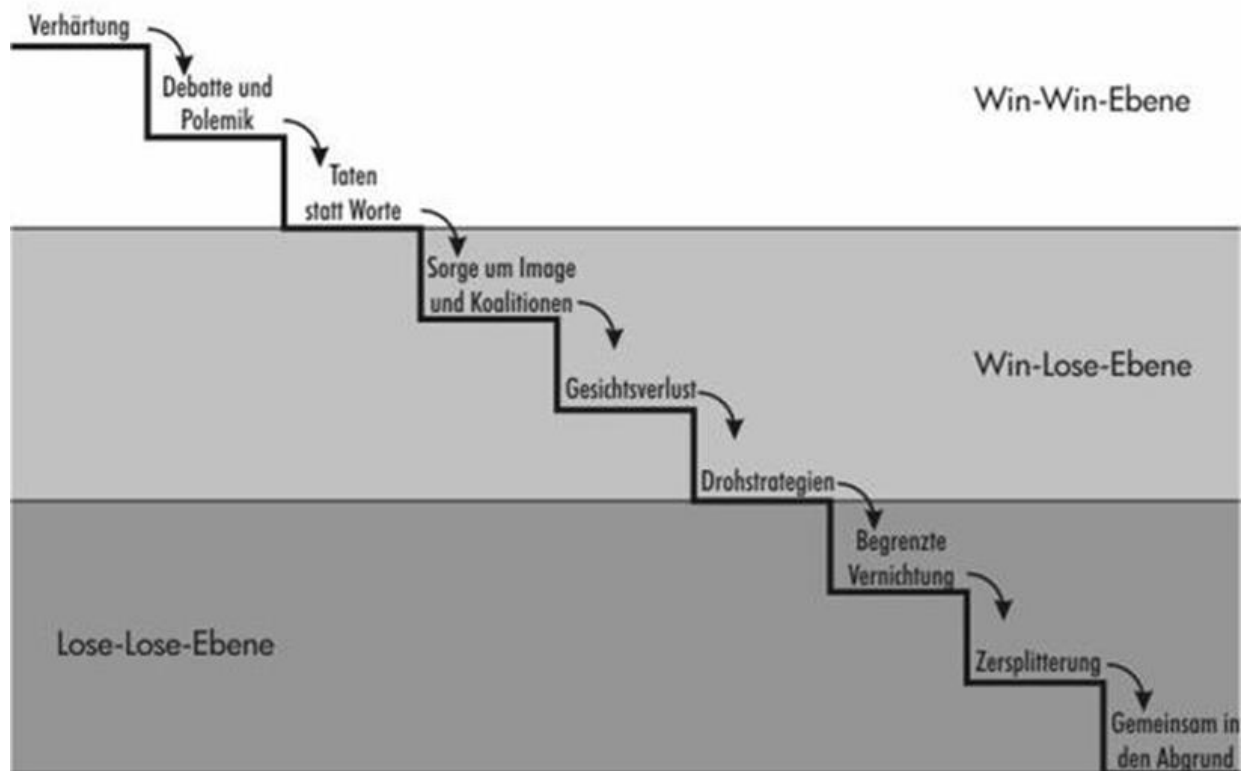
## Konflikte am Arbeitsplatz

Konflikte können eine positive und eine negative Wirkung haben! Entscheidend ist die Lösung des Konflikts!



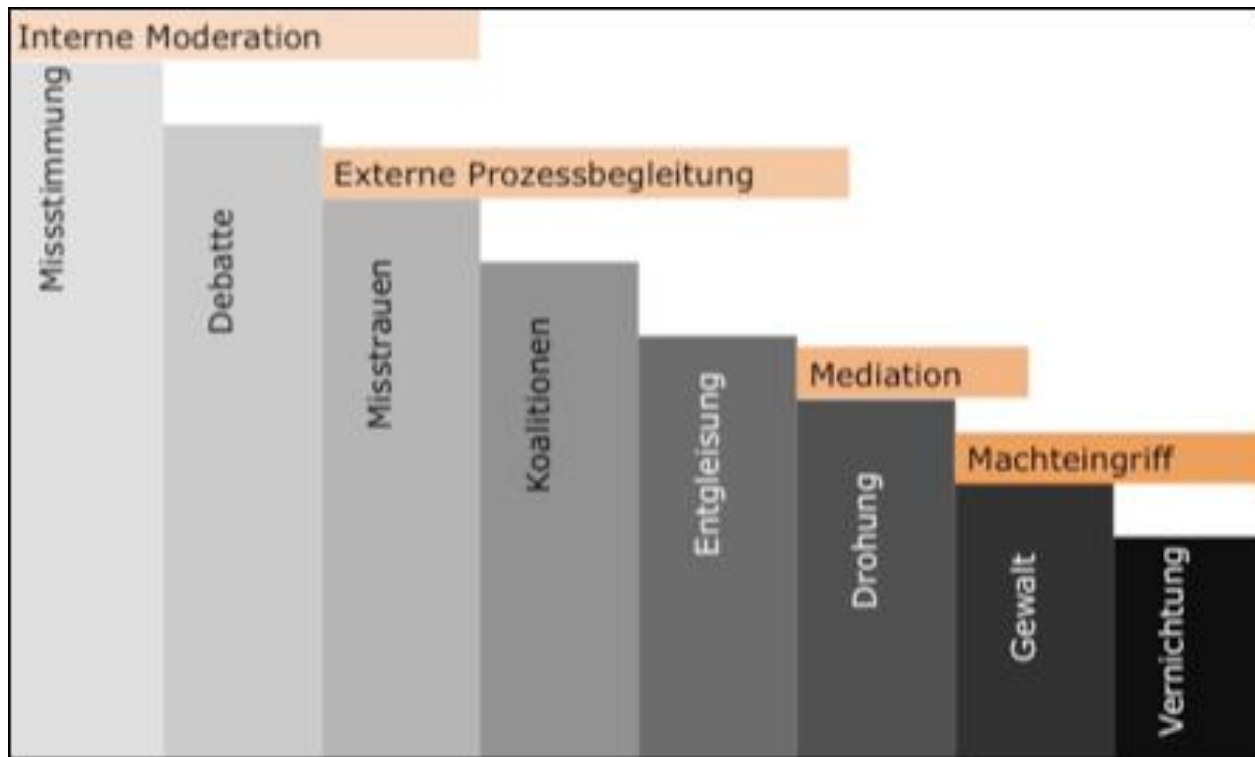


## Konflikte am Arbeitsplatz





## Konflikte am Arbeitsplatz





## Konflikte am Arbeitsplatz

### Umgang mit Konflikten:

1. Zuerst: **Anerkennung** des Konfliktes
2. Welche **innere Einstellung** habe ich zu diesem Konflikt?
3. Um **welche Art von Konflikt** handelt es sich? (Um was geht es?)
4. Welche **Chance** steckt für mich in der Lösung dieses Konfliktes?
5. Welche **Strategie der Konfliktlösung** wähle ich?

## Konflikte am Arbeitsplatz

### Erste Schritte...

1. **Sachebene und Beziehungsebene** trennen
  2. Eigene **Ziele, Aufgaben, Interessen und Positionen** reflektieren und überprüfen
  3. **Strategie** zur Konfliktlösung für sich selber wählen
- 
4. **Direkte oder indirekte** Kontaktaufnahme
  5. Konfliktlösungsprozess **aktiv starten!**

## Konflikte am Arbeitsplatz

### Management von Konflikten

#### Konfliktlösung ist auch Führungsaufgabe!!!

Ziel: **Offene Streitkultur!**

Voraussetzung:

1. Vertrauensvolle und empathische Arbeitsatmosphäre
2. Befähigung und Schulung der Mitarbeiter / Kommunikationstraining
3. Regelmäßiger Austausch
4. Interne und Externe „Streitbeauftragte“
5. Allgemeine Anerkennung der Führungskraft als „letzter Wortführer“ / Führungskräfte schulen



## Konflikte am Arbeitsplatz

Ein Beispiel zur Konfliktlösung:

### **Wertschätzende Kommunikation**

1. Sprechen in der **Ich-Form**
2. Bewertung und Beurteilung meiden, stattdessen **Beobachtung**
3. Reflektion der **eigenen Gefühle und Bedürfnisse**
4. Erkennen der **Gefühle und Bedürfnisse des Gegenübers**
5. **Lösungsvorschlag oder Bitte in der Ich-Form benennen**
6. **Verantwortung** für das eigene Handeln übernehmen



BUSINESS *Health*  
CONSULTING

## Konflikte am Arbeitsplatz





BUSINESS *Health*  
CONSULTING

## Zeit- und Aufgabenmanagement

Vielen Dank für  
Ihre Aufmerk-  
samkeit!

