

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

BUSINESS *Health*

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...

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

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



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