

Der Umgang mit Konflikten im Team



November 2009

Schiereck-Hollmann, Dipl.-Soz.

Definition

- Konflikt: lat. Conflictus, Zusammenstoß oder Kampf
- Unter dem Begriff wird eine Interessenskollision verstanden.
- Eine Unvereinbarkeit zwischen Denken, Vorstellung und Wahrnehmung.

Wann liegt ein Konflikt vor?

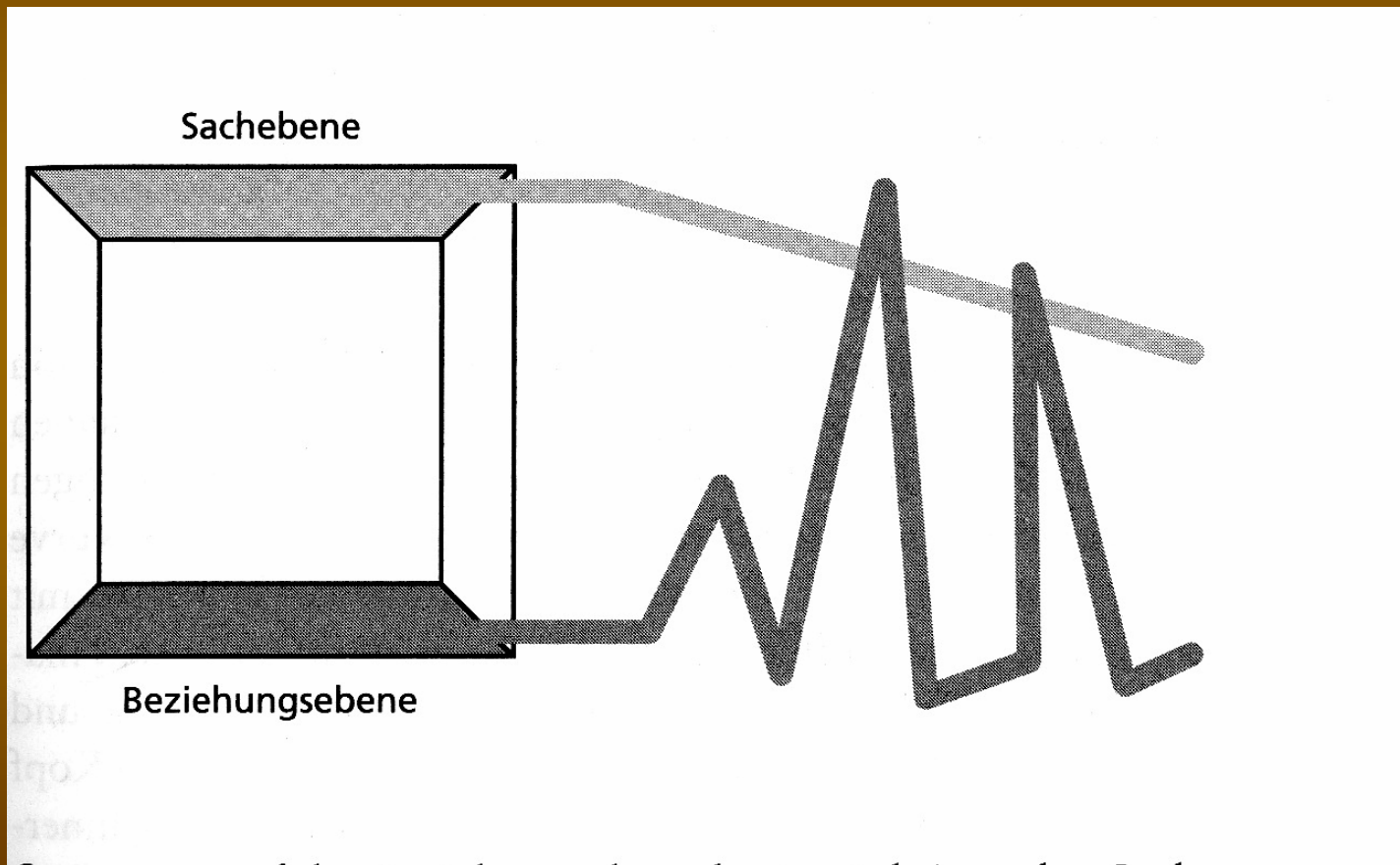
- Das Aufeinanderprallen verschiedener Interessen kann zu einem Konflikt innerhalb einer Person oder zwischen Personen führen.
- Ein Konflikt liegt dann vor, wenn eine oder beide Parteien zum gleichen Zeitpunkt Handlungen beabsichtigen oder durchführen, die zur Folge haben können, dass sich die andere Partei behindert, blockiert oder verletzt fühlt

Konfliktarten in einer Organisation

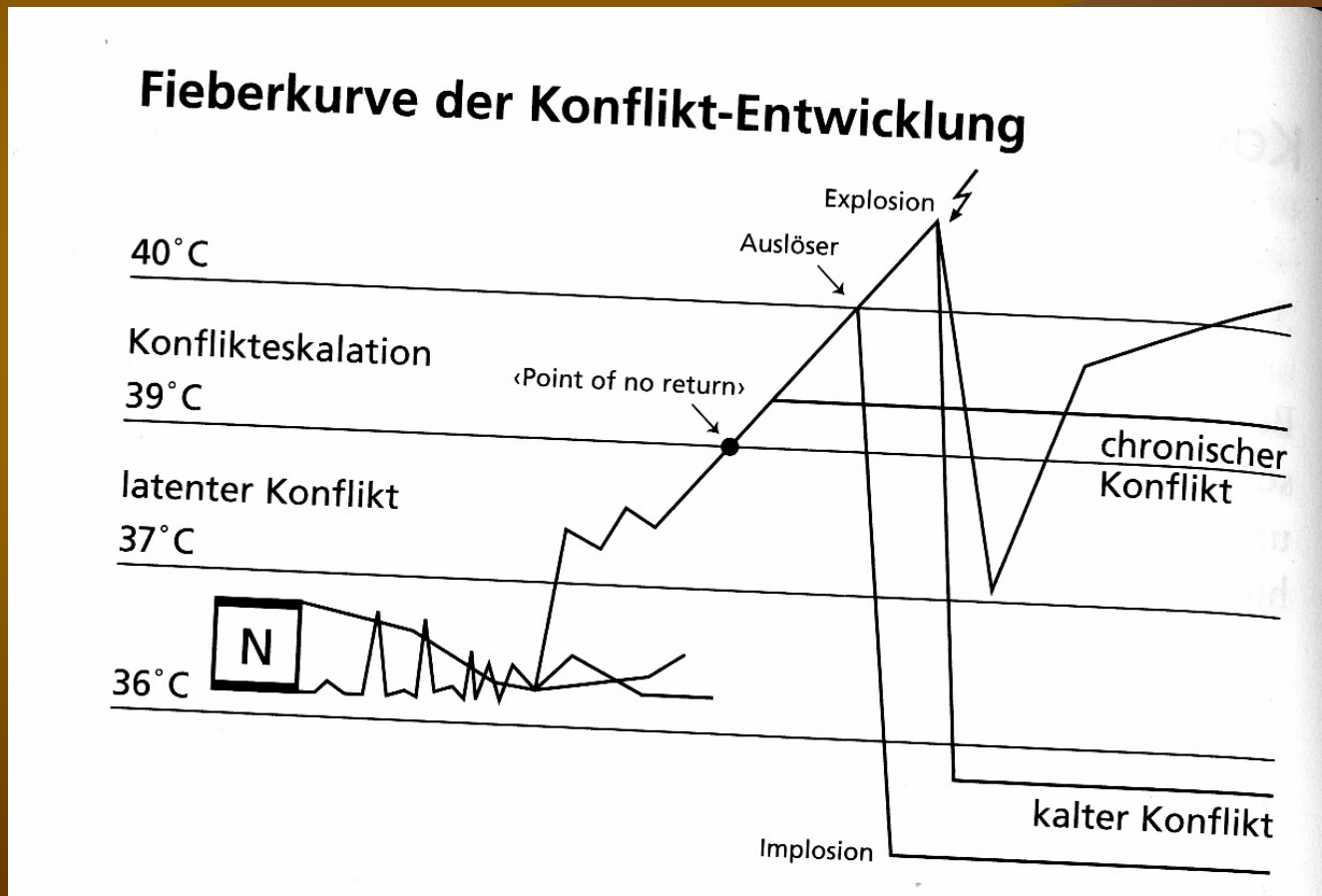


- Innere Konflikte in einer Person
- Wertkonflikte (können nur entschieden werden)
- Beziehungskonflikte (müssen mutig angesprochen werden)
- Sachkonflikte (können prinzipiell gelöst werden)

Wie entstehen Konflikte?



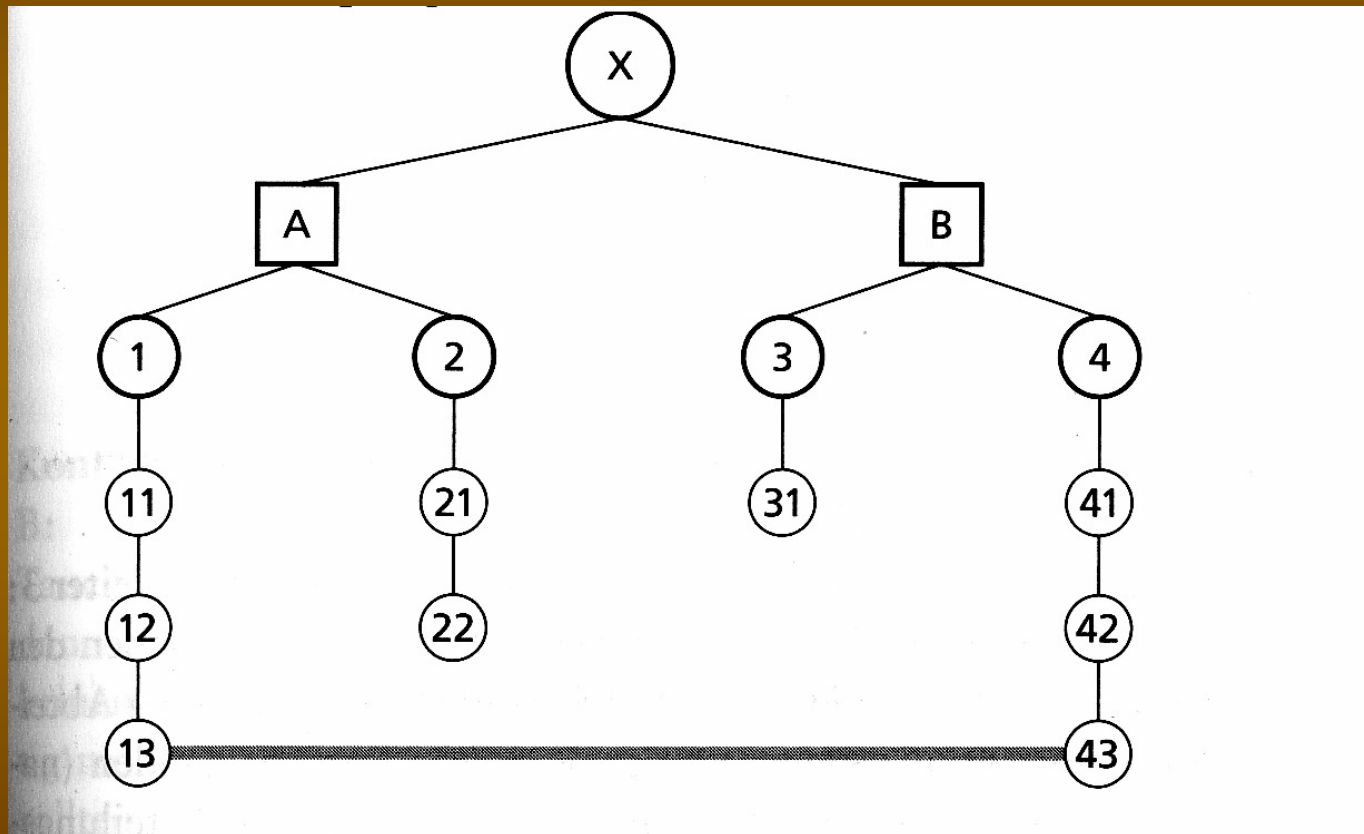
Fieberkurve der Konflikt-Entwicklung nach Ch. Thomann



Hierarchiespielregeln I

- Hierarchiestufen sollten sowohl von oben nach unten als auch von unten nach oben nie übersprungen werden.
- Konflikte zwischen zwei Parteien einer Hierarchiestufe sollten selbständig gelöst werden.
- Gelingt das nicht, ist der direkte Vorgesetzte für die Klärung zuständig.

Hierarchiespielregeln II



3 Möglichkeiten der Konfliktlösung

- Durch Interessenausgleich
- Durch Rechtsposition
- Durch die Machtposition



Das Harvard Konzept

- Menschen von Problemen getrennt voneinander behandeln.
- Nicht Positionen, sondern Interessen in den Mittelpunkt stellen.
- Vor der Entscheidung verschiedene Wahlmöglichkeiten entwickeln.
- Objektive Kriterien anwenden.