

Umgang mit Konflikten im Betrieb

Seminar

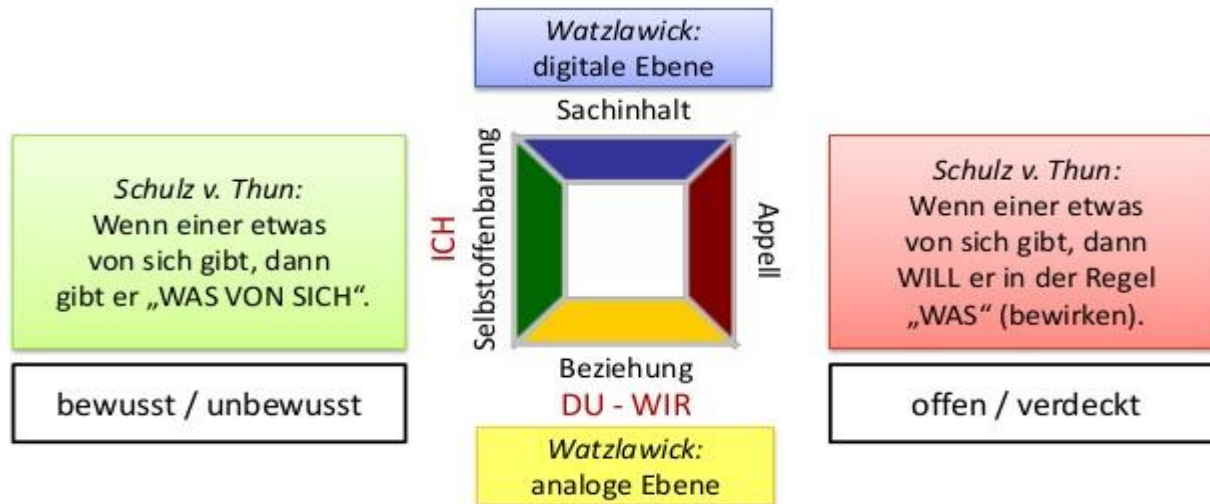
Dr. Carolin Juen de Quintero, M.A.

Definition Konflikt

- Ein Konflikt ist "eine Interaktion zwischen Aktoren (Individuen, Gruppen, Organisationen usw.), wobei wenigstens ein Akteur Unvereinbarkeiten im Denken/ Vorstellen/ Wahrnehmen und/ oder Fühlen und/ oder Wollen mit dem anderen Akteur (den anderen Aktoren) in der Art erlebt, - dass im Realisieren eine Beeinträchtigung durch einen anderen Akteur (die anderen Aktoren) erfolge."

Das Kommunikationsquadrat

4. Das Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun 4.1.1 Anknüpfung an Watzlawick



ACHTUNG: Der Begriff „Selbst-OFFENBARUNG“ enthält zwei Komponenten:

1. **Selbst-DARSTELLUNG** (positiv / positionierend)
2. **Selbst-ENTHÜLLUNG** (negativ / etwas verratend).

Konfliktanalyse:

Welche Arten von Konflikten gibt es in einem Unternehmen?

- Verteilungskonflikt
- Territorialkonflikt
- Beziehungskonflikt
- Kommunikationskonflikt
- Auftragskonflikt
- Rollenkonflikt

Worum geht es in diesem Konflikt?

- Verteilungskonflikt: Macht und Gerechtigkeit
- Territorialkonflikt: Macht und Stellung
- Beziehungskonflikt: Recht
- Kommunikationskonflikt: Klarheit
- Auftragskonflikt: Klarheit
- Rollenkonflikt: Klarheit

Auftragsklärung und Intervention

- Auftraggeber ist der Arbeitnehmer!
- Um welchen Konflikt handelt es sich?
- Ist es ein heißer oder ein kalter Konflikt?
- Ist der Konflikt frisch oder bereits chronifiziert?
- Welche Ebenen des Unternehmens sind involviert?
- Geht es um Gruppierungen oder eine Einzelperson?

Interventionen

- Entlastungsgespräch mit dem Betroffenen
- Klärungsphase: was will und wünscht der/die Betroffene?
- Handlungsschritte gemeinsam überlegen und planen: