

Handout LZG-Telefonfortbildung 24. Februar 2021

Konfliktmanagement: Konflikte lösen in den eigenen Reihen – Gesund und handlungsfähig im Betrieb bleiben oder wieder werden

Beatrix Kraml Organisationsentwicklung Coaching Psychotherapie

Kontakt:

Beatrix Kraml

www.beatrix-kraml.de

mail@beatrix-kraml.de

Konfliktmanagement: Konflikte lösen in den eigenen Reihen – Gesund und handlungsfähig im Betrieb bleiben oder wieder werden

1. Seelische Anspannungen und Ungereimtheiten beeinflussen auch immer unseren Körper und somit auch unsere Gesundheit, d. h. auch unser Verhalten, die beruflichen und privaten Kontakte.

2. Gerade in momentanen schwierigen Zeiten, u. U. im Homeoffice, ergeben sich Missverständnisse, erste Spannungen oder es werden bereits bestehende Spannungen und Konflikte unter KollegInnen, die bislang unter der Oberfläche waren, offensichtlich.

3. Wie nun damit umgehen? Den Mut aufbringen, das Gespräch suchen – aber wie, wann, wo und evtl. mit genau wem, wenn es sich um mehr Mitbeteiligte handelt?

4. Fakt ist: Jeder Konflikt ist verschieden, keiner gleicht dem anderen, so wie wir Menschen verschieden sind. Es gibt keine festen Rezepte, jedoch einen Leitfaden oder Empfehlungen, wie ein Konflikt angesprochen werden könnte:

5. Das Gespräch suchen:

- Atmosphäre schaffen
- Bedürfnisse berücksichtigen
- **Neutrale** Schilderung der Situation: wertfrei
- Bitte um Stellungnahme: Wie empfindest Du dies?
- Alternativen suchen – gemeinsam!
- Vereinbarung treffen
- und diese überprüfen

6. Basierend auf der Gesprächsstrategie: Gewaltfreie Kommunikation von M. Rosenberg

7. Es gibt spezifische Konflikte in Organisationen:

- Sachverhaltskonflikte: z. B. Mangel an Information oder falsche
- Interessenskonflikte: z. B. Konkurrenzen
- Beziehungskonflikte: Starke Gefühle; unterschiedliche Wahrnehmung
- Wertekonflikte: versch. Wertvorstellungen
- Strukturkonflikte: z. B. Ungleiche Macht / Autorität

8. Konflikte verhärten sich, je länger sie schwelen, Unterscheidung:

- Kalte Konflikte / noch warme Konflikte

9. Konflikte mit Kollegen / Kolleginnen

10. Konflikte in der Hierarchie: Chef, Abteilungsleitung,

11. Wann wende ich mich an eine neutrale Instanz? z. B. Betriebsrat

12. Wie achte ich auf meine Gesundheit? Was hilft mir? Wo liegen meine Energiequellen? Gefahr: burnout

13. Körperlichen Anzeichen bei inneren Spannungen / Konflikten:

- Schlafstörungen
- Magenprobleme
- Haut / Haare
- innere Gereiztheit: zynisch werden
- sich zurückziehen

um nur einige zu nennen.

14. Falls noch Zeit bleibt:

- Stufenmodell v. Frierich Glasl (siehe Internet)
- Gewaltfreie Kommunikation M. Rosenberg (siehe Internet)

15. Konflikte, die sich nicht lösen lassen

16. Sich externe Hilfe holen: Mediation, Supervision, Coaching