

Checkliste Leader als Konfliktmanager



Ein Mindtrain-Training
Mindtrain GmbH
September 2023



www.mindtrain.ch

Checkliste 'Leader als Konfliktmanager

Thema	Notizen
1) Konflikt akzeptieren	<ul style="list-style-type: none"> • Es ist in Ordnung, dass der Konflikt besteht • Prüfen Sie, ob Sie Partei oder neutral sind • Wenn Sie neutral sind - sprechen Sie mit den Konfliktparteien, um herauszufinden, worum es in dem Konflikt geht • Können Sie mit dem Konflikt umgehen oder werden Sie von ihm getriggert oder sind sogar Partei in ihm? <p><u>Notizen:</u></p>
2) Konflikttyp und Eskalationsstufe prüfen	<ul style="list-style-type: none"> • Konflikttyp(en)? • Eskalationsstufe? • Können Sie den Konflikt selbst handhaben? • Wenn Sie Partei sind oder es nicht selbst regeln können - bitten Sie Ihren HR Business Partner um Unterstützung <p><u>Notizen:</u></p>
3) Themen und Positionen der Parteien	<ul style="list-style-type: none"> • Sprechen Sie mit den Konfliktparteien über die Konfliktthemen und notieren Sie diese / strukturieren Sie sie • Sprechen Sie mit den Konfliktparteien, um herauszufinden, welche Positionen sie im Konflikt einnehmen <p><u>Notizen:</u></p>
4) Interessen klären	<ul style="list-style-type: none"> • Finden Sie die Interessen der Parteien heraus • Wenn es hilft, führen Sie diese Diskussionen in getrennten Sitzungen (Caucus) <p><u>Notizen:</u></p>

<p>5) Lösungen erarbeiten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erarbeiten Sie Lösungsmöglichkeiten zur Behebung des Konflikts unter Berücksichtigung der Interessen der Parteien und der Ziele des Unternehmens • Erstellen Sie eine formale / schriftliche Vereinbarung zwischen den Parteien, in der die Maßnahmen zur Konfliktlösung dokumentiert sind (einschließlich Verantwortlichkeiten und Fristen) • Bitten Sie bei Bedarf einen Kollegen, Ihren direkten Vorgesetzten oder HR Business Partner um Unterstützung <p><u>Notizen:</u></p>
<p>6) Sicherstellung & Kontrolle der Umsetzung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kontrollieren Sie die Umsetzung der definierten Maßnahmen • Setzen Sie schließlich die definierten Aufgaben im persönlichen Entwicklungsplan um • Sprechen Sie mit Beteiligten in Ihren 1:1's oder Führungsgesprächen über die Fortschritte <p><u>Notizen:</u></p>

Referenzkarte Konfliktlösung

Bemerkung: wenn möglich, verfolgen Sie eine Lösung auf Basis des Konsensmodells, da es schneller und kostengünstiger ist und nachhaltigere Lösungen möglich sind.

Eskalations-Stufe	Stufe 1 bis 3	Stufe 4 bis 6	Stufe 7 bis 9
Typ			
Generell	<ul style="list-style-type: none"> • Machen Sie den Konflikt nicht zu Ihrem eigenen, halten Sie Abstand • Sprechen Sie mit den Konfliktparteien gemeinsam. Wenn dies nicht möglich ist, sprechen Sie mit ihnen in getrennten Sitzungen -> Positionen & Interessen verstehen • Besprechen Sie mit den Parteien, worum es in dem Konflikt geht und was ihre Positionen sind • Stellen Sie sicher, dass die Konfliktparteien die Interessen des jeweils anderen verstehen 	<ul style="list-style-type: none"> • Bitten Sie um Unterstützung → HR Business Partner, interne oder externe Mediatoren • Wenn der Konflikt nicht gelöst werden kann, denken Sie über eine Trennung der Parteien nach 	<ul style="list-style-type: none"> • Bitten Sie um Unterstützung →HR Business Partner, interne oder externe Mediatoren • Wenn der Konflikt nicht gelöst werden kann, denken Sie über eine Trennung der Parteien nach
Zielkonflikt oder Vorgehenskonflikt	<ul style="list-style-type: none"> • Klären Sie das Ziel aus Sicht der Firmen / Einheiten / Organisationen • Wenn die Parteien die Ziele akzeptieren, beobachten Sie das Verhalten im Laufe der Zeit und überprüfen Sie es in 1:1-Sitzungen und bilateralen Treffen • Wenn nicht, um Unterstützung bitten 	<ul style="list-style-type: none"> • interne Umplatzierung / Bestplacement • Outplacement / New-placement • Beendigung des Arbeitsvertrages 	<ul style="list-style-type: none"> • interne Umplatzierung / Bestplacement • Outplacement / New-placement • Beendigung des Arbeitsvertrages
Beziehungskonflikt	<ul style="list-style-type: none"> • Sind organisatorische Maßnahmen möglich? (Personen innerhalb des Teams trennen oder Rolle in einem anderen Team usw.)? 		
Wertekonflikt			
Rollenkonflikt	<ul style="list-style-type: none"> • Rollen und Verantwortlichkeiten aus Sicht der Firmen / Einheiten / Organisationen klären • Sind organisatorische Maßnahmen möglich? (Personen innerhalb des Teams trennen oder Rolle in einem anderen Team usw.)? 		
Verteilungskonflikt	<ul style="list-style-type: none"> • Ressourcensituation aus Sicht der Firmen / Einheiten / Organisationen klären • Wenn Parteien die Ressourcensituation akzeptieren, Verhalten über die Zeit beobachten und in 1:1's und bilateralen Meetings über die Zeit überprüfen • Wenn nicht, um Unterstützung bitten 		