

Factsheet Konfliktlösung durch Leader



Sind Ihnen Konfliktsituationen unangenehm oder gehen Sie entspannt damit um?

Wie wir mit Konflikten umgehen, sagt viel über uns selber aus. Oft löst eine Konfliktsituation bei uns eine unbewusste Reaktion aus. Diese hat aber weniger mit dem Konflikt als solches zu tun, sondern mehr mit uns als Persönlichkeit mit ihrer Erfahrungen, Prägungen und Ängsten. Doch Sie können lernen, mit Konflikten entspannt umzugehen.

Welche Auswirkungen können ungelöste / zu spät entdeckte Konflikte haben?

Ungelöste Konflikte können folgenden Auswirkungen haben:

- Störung von Arbeitsabläufen und damit Verlust von Effizienz und Qualität
- Einschränkung der Handlungsfähigkeit als Mensch, als Team oder als Organisation
- Druck, eine Lösung zu finden wirkt sich auf die Leistung aus
- Wunsch nach Neuorientierung bis zum Wunsch, die Situation verlassen zu wollen
- Tendenz zur Eskalation wird immer grösser

Die Folgen daraus können vielfältig sein: **sinkende Effizienz** in der Leistungserbringung, schlechteres **Kundenerlebnis** durch gesunkene Servicequalität bis hin zu hohen **Kosten** für Konfliktlösungen und Konfliktfolgen.

Im geschäftlichen Umfeld wird der pro-aktive Umgang mit Konflikten unter anderem für Führungskräfte immer wichtiger.

KPMG hat die Kosten aus Konflikten in Studien zusammengefasst.

- [KPMG Konfliktkostenstudie](#)

Konflikte haben ganz klar wirtschaftliche Folgen!

Somit ist klar, dass Konfliktmanagement / Konfliktlösung auch eine **Verantwortung von Führungskräften** ist. Sie verantworten den Erfolg ihrer Firma, ihres Ressorts / Abteilung, ihres Teams oder Fachgebietes.

Leader haben somit ein Interesse daran, Konfliktpotential früh zu erkennen und Konflikte aktiv anzugehen.

Was muss ich beachten, um Konflikte leichter lösen zu können?

Ich empfehle für Leader folgende Schritte auf dem Weg zur leichteren und nachhaltigeren Lösung von Konflikten:

1. Akzeptieren, dass der Konflikt da ist!
2. Klärung, ob mich der Konflikt selber betroffen macht
3. Klärung, ob ich im Konflikt neutral bin oder selber Partei
4. Abklärung, um welchen Konflikttyp es sich handelt
5. Herausfinden, auf welcher Eskalationsstufe die Konfliktparteien angelangt sind
6. Themen und Positionen herausarbeiten
7. Interessen klären
8. Lösungen erarbeiten
9. Umsetzung sicherstellen (inkl. Nachkontrolle)

Was kann ich tun, wenn ich den Konflikt nicht selber lösen kann?

Wenn ich selber Partei im Konflikt bin, respektive emotional davon betroffen bin oder wenn bereits Eskalationsstufe 4 und höher erreicht ist, ist es herausfordern / schwierig, den Konflikt selber zu managen / zu begleiten. In diesem Fall soll die Konfliktbegleitung / Mediation an eine **neutrale Person** oder an eine **Fachstellen** abgegeben werden.

Innerbetrieblich ist die **Personalabteilung / HR** oft die erste Anlaufstelle, wenn eine Führungskraft Unterstützung braucht. Bei Bedarf können dann über HR auch **externe Mediatorinnen / Mediatoren** kontaktiert werden.

Ich empfehle, wenn immer möglich mittels dem sogenannten **Konsensmodell** einen Lösung erarbeiten zu können. Das bedeutet, dass die Parteien unter Begleitung einer neutralen Person gemeinsam eine Lösung erarbeiten. Dies führt meist schnell und kostengünstig zu nachhaltigen Lösungen. Erst wenn dieser Ansatz nicht zum gewünschten Resultat führt, muss die Konfliktlösung an eine andere Stelle delegiert werden (Linienvorgesetzte, HR, Richter etc. → **Delegationsmodell**).

Sie wollen mehr über zum Thema Konfliktlösung und Trainings für Leader und HR erfahren? Dann kontaktieren Sie uns JETZT unter +41 55 610 19 19!

Angebot:

- Training 'Konfliktmanagement Basics'
- Training 'Positionen, Interessen und persönliches Konfliktverhalten'
- Training 'Leader als Konfliktmanager'
- Training 'HR-Support in innerbetrieblichen Konflikten'
- Design Konfliktmanagement-Kultur – Beratung, Sparring
- Konfliktvermittlung – Mediation



Sprachen: Deutsch und Englisch