

Arbeit

Digitalisierung

Energiewende

Finanzen

Internationalisierung

Nachfolge

Frank Uffmann

Die KMU-Führungskolumne: Mit und zum Erfolg führen!

Teil XIV: Konflikte

17. September 2020

Kontakt zur Redaktion:
Deutscher Mittelstands-Bund (DMB) e.V.
Grafenberger Allee 125
40237 Düsseldorf

www.mittelstandsbund.de
Tel. +49 (0) 211 / 2005 25-0
Fax +49 (0) 211 / 2005 25-99
Mail: info@mittelstandsbund.de

Herausgeber (V.i.S.d.P.):
Marc S. Tenbieg
Geschäftsführender Vorstand
meinung@mittelstandsbund.de

Mit und zum Erfolg führen!

Teil XIV: Konflikte

Sie müssen sich entscheiden: entweder folgen Sie dem Strom der Hacken-zusammenschlagenden-Gleichmacherei-Kollegen, was einer Schwarmintelligenz nicht unbedingt zuträglich sein muss, oder Sie leben Andersartigkeit, die Ihrer Karriere nicht zuträglich sein könnte. Chefs von heute sind nicht immer begeistert, wenn ein Fisch seines Schwarmes gegen den Strom schwimmt, denn Diversität & Inklusion sind mehr hohle Schlagworte als gelebte Realität. Andersdenker sind auch bei Kollegen nicht unbedingt auf der Beibehaltungsskala ganz oben zu finden und somit sind Konflikte vorprogrammiert.

Bedeutung/ Definition

Konflikte sind im sozialen Zusammenleben unter Menschen völlig natürliche und somit wichtige Elemente der Kommunikation sowie der persönlichen Weiterentwicklung und des Lernens. Das Wort Konflikt kommt aus dem Lateinischen „*confligere*“ und bedeutet aneinandergeraten oder auch kämpfen.

Warum ist es wichtig, Konflikte zeitnah anzusprechen?

Die Krux an einem Konflikt ist, dass die Parteien die Sache nicht von der Person trennen können. In Folge dessen ist häufig die Beziehungsebene gestört und ab diesem Moment leidet die Sachebene beim Transport von Informationen zu dem Kollegen, was wiederum negativen Einfluss auf den Arbeitsprozess haben kann. Um aus einer kleinen Glut kein Feuer entstehen zu lassen, bieten sich kurzfristige Löscharbeiten an.

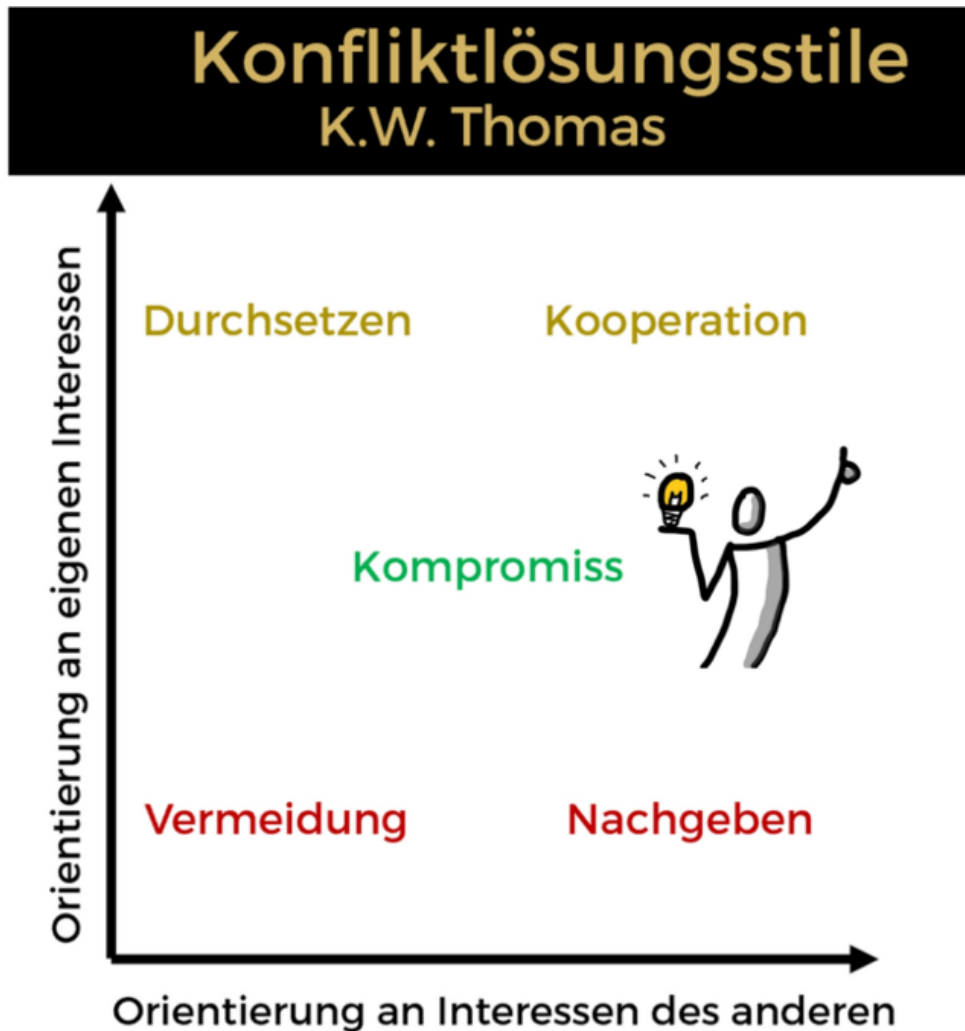
Wie spreche ich einen Konflikt an?

Als Führungskraft ist es gerade in schwierigen Gesprächen besonders wichtig, die Emotionen unter Kontrolle zu haben und mit der Argumentation auf der Sachebene zu verbleiben. Hierbei hilft eine Gesprächsstruktur nach dem W-I-R-Modell (Wahrnehmung-Interpretation-Reaktion). Wahrnehmungen haben in der Regel einen beschreibenden, sachlichen Charakter, Interpretationen und Reaktionen schildern Gedanken und Vorgänge im eigenen Kopf und in dieser Gesprächsstruktur unterbleiben Angriffe auf den Kontrahenten bzw. die Person als solches.

¹ [Frank Uffmann](https://pizf.de/value-leadership/), Diplom-Leader, Autor, Macher und EX-Manager der Finanzindustrie gibt Tipps aus der Praxis für die Praxis zum Selbermachen. Der Autor führt gemeinsam mit der FIR (RWTH Aachen) ein After-Work Weiterbildungsangebot –VALUE LEADERSHIP –über 5 Termine mit jeweils drei Stunden im Rhythmus von vier Wochen durch. Mehr Informationen gibt es hier: <https://pizf.de/value-leadership/>

Praxistipp

Das von Kenneth W. Thomas entwickelte Modell für Konfliktlösungsstile stellt fünf idealtypische Verhaltensmöglichkeiten in Konfliktsituationen dar. Analysieren sie, welcher Typ sie sind und ordnen ihr Konfliktverhalten zu.



Am Ende eines Konfliktes kann es zu drei Ergebnissen kommen:

win-win **win-lose** **lose-lose.**

Die Idealversion ist ein Ergebnis, bei dem alle gewinnen!

Risiken und Nebenwirkungen

Kennen sie ein Rabattmarkenheft? Meine Mutter hatte früher beim Einkauf immer ein Rabattmarkenheft dabei und wenn das Heft voll war, dann hat sie es eingelöst. Nicht aufgelöster emotionaler Ärger kann denselben, in diesem Zusammenhang aber negativen Effekt verursachen, nämlich das Kleben einer Rabattmarke. Sie wissen ja jetzt was passiert, wenn das Heft voll ist.

No-Gos

Wenn sich ein Konflikt während einer Sitzung mit einem oder mehreren Mitarbeitern ergibt, dann vermeiden sie den Konflikt vor der Gruppe auszutragen. Nehmen sie sich im Anschluss an die Sitzung die Zeit und führen eine Klärung herbei.