KonKom Ges.b.R.
Karolinengasse 18/22
1040 Wien
office@konkom.at

www.konkom.at

5 Tipps für Unternehmen im Umgang mit Konflikten

Wo Menschen zusammen arbeiten entstehen Konflikte. Unterschiedliche Ziele, Wünsche und Bedürfnisse sind nicht immer miteinander vereinbar - und dann muss ein gemeinsamer Weg der beteiligten Personen gefunden werden. Geschieht das nicht oder nicht rechtzeitig entstehen hohe Kosten durch die Ablenkung der Personen, durch sinkende Arbeitsqualität oder schlechte Betreuung von Kunden.

Was können Sie dagegen tun?

- **Seien Sie aufmerksam**, damit Sie möglichst frühzeitig mitbekommen, wenn zwischen Mitarbeitern dicke Luft zu herrschen beginnt. Sprechen Sie Ihre Beobachtung an und bieten Sie Hilfe an.

- **Bieten Sie Ihren Mitarbeitern regelmässig eine Stelle/Person in oder ausserhalb Ihres Unternehmens an**, wohin sie sich im Falle von (noch so kleinen) Konflikten wenden können. Im Idealfall ist diese Stelle Ihnen gegenüber zu Verschwiegenheit verpflichtet.

- **Trennen Sie Sache und Person voneinander**. Es ist wichtig das vorhandene Problem und die damit verbunden Menschen auseinander zu halten. Den Menschen sollte stets Respekt und Freundlichkeit entgegengebracht werden. Bezogen auf die Sache bzw. das Thema ist es notwendig, Ihre Standpunkte klar und authentisch zu vertreten. Unterscheiden sie also bitte das Verhalten (Sache) einer Person und den Menschen (Person) voneinander. Der Mensch ist mehr als sein reines Verhalten.

- **Analysieren Sie die Situation**:
  - Wer sind die beteiligten Personen?
  - Womit hat der Konflikt begonnen und wann war das?
  - Was ist der Streitgegenstand/ Worum geht es?
  - Welche Auswirkungen hat der Konflikt auf Sie, die Beteiligten bzw. auf die Organisation?
  - Wer profitiert von dem Konflikt bzw. welchen Nutzen bringt der Konflikt für wen?
  - Wie haben Sie sich bisher verhalten?

- **Identifizieren Sie Handlungsalternativen**. Wenn die bisher gesetzten Handlungen an der Situation nichts geändert haben sollten sie sich Gedanken machen, welche Alternativen es für Sie geben kann bzw. was Sie für sich ändern können. Dabei können Ihnen Gespräche mit Außenstehenden helfen.

Wir unterstützen Sie gerne bei der Gestaltung eines funktionierenden Konfliktmanagementsystems und der konstruktiven Lösung von Konflikten. Für weitere Informationen zu unseren Dienstleistungen kontaktieren Sie uns unter office@konkom.at oder besuchen Sie unsere Website unter www.konkom.at.