

# Konfliktmanagement

## Grundlagen für erfolgversprechende Kooperationen

Vorstellung H C C

Vorstellung Rainer Zopp

Konfliktmanagement

Inhalte für heute

Speditionskaufmann

Betriebswirt

seit 1983 in Hamburg tätig

seit 1995 selbständiger Organisationsberater

## Fachliche Schwerpunkte:

### Organisationsentwicklung

Zielfindung, Zielplanung und Zielkontrolle,  
Arbeitsplatzorganisation,  
Zeitmanagement,  
Betriebsorganisation – Prozeßsteuerung,  
Konfliktberatung, Motivationsmanagement  
Kostenrechnung, Leistungscontrolling  
Qualitätsmanagement + Normen

## Branchenschwerpunkte:

Dienstleistungsbranche,  
Handelsunternehmen,  
Leasinggesellschaften,  
Verkehrswirtschaft,  
Versicherungswirtschaft

# Konfliktmanagement

Ursachen für Konflikte

Wirkungen der Konflikte auf Beteiligte

Erkennen der Konflikte

Klärung der Konflikte

## Konfliktursachen:

- Auswahl der (un)passenden Mitarbeiter
  - Neue Mitarbeiter/in  
(Versetzung/Extern)
  - Übereilte Auswahl
  - „paßt schon“
  - „biegen wir uns zurecht“
  - Hauptsache eine weitere Entlastung

Anstatt: =>

Konfliktursachen:

IST- Analyse des Anforderungsprofils

fachlich

persönlich

emotional

## Konfliktursachen

Führungsdefizite – häufigste Ursache

Mangelhafte Wahrnehmung der  
Wertedifferenzen

Nicht Beachtung der Altersunterschiede

Negierung der Herkunftsunterschiede  
Nicht Beachtung sozialer Milieus im Betrieb

## Konfliktmanagement

Auswirkungen

Orientierungslosigkeit der Mitarbeiter

Unsicherheit Mitarbeiter

Zielloses Handeln

Stress

Organisationswirrwarr

Kommunikationsstörungen

# Konfliktmanagement Auswirkungen

Mobbing, Machtkämpfe, Intrigen  
Innere Kündigung  
Krankmeldungen => Langfristige  
Erkrankungen  
Verlust qualifizierter MA  
Angst der Vorgesetzten vor  
Konfliktaustragung  
=> verstärkt den Konflikt

## Konfliktmanagement

### Erkennen des Konflikts

- 1 Erkenntniss deutet nicht auf 1 Ursache

Übermäßiges Loben der Vorgesetzten

MA zeigen sich überfordert

# Konfliktmanagement

## Erkennen des Konflikts

verleugnen / verharmlosen von Sachverhalten

"Hatten wir schon..."

Abwehrhaltungen "geht nicht,"

Erkenntniss: Konflikte gehören zum Alltag

Erkenntniss: Konflikte bergen Vorteile,  
sie rufen nach einer Klärung

## Konfliktmanagement Konflikte klären:

Emotionalisierung der Diskussionen

Öffnung der Beteiligten

Konstruktive Kommunikation

## Konfliktmanagement

Konflikte klären:

Funktionsklärung des Managers

Lernen wann ein Konflikt entsteht

Kollegen verstehen

Position der Mitarbeiter einnehmen können

## Konfliktmanagement Konflikte klären:

Analyse des eigenen Verhaltens  
Konfliktklärung üben  
Nutzung von Methodenwissen  
Erfahrungen sammeln

## Konfliktmanagement

Konflikte klären:

Unliebsame Themen ansprechen

Akzeptanz der Person =>

Konfrontation der Person mit ihrer  
Handlungsweise

Fragen ?

Bitte sogleich

Damit wir keine

Streitklärung verpassen

Rainer Zopp

Hamburg - Rahlstedt

[www.zopp.de](http://www.zopp.de)

[zopp@zopp.de](mailto:zopp@zopp.de)