

Was tun bei Teamkonflikten?

Einer Eskalation vorbeugen, sie nicht gären lassen

*Martin Hofstetter**

Wenn Teamkonflikte fair und offen ausgetragen werden, sind sie sogar förderlich für das Betriebsklima und erhöhen die Arbeitszufriedenheit. Werden Teamkonflikte hingegen verschleppt, gären sie weiter vor sich hin, bis sie eskalieren. Dabei verlagern sich die Auseinandersetzungen in der Regel von der Sach- auf die Beziehungsebene.

Wichtig für den Umgang mit Teamkonflikten ist:

■ **Rasch reagieren:** Teamkonflikte sollten bereits in ihrer Entstehung erkannt werden, und man sollte die Auseinandersetzung suchen, bevor sie unkontrollierbar wird.

■ **Persönlich miteinander kommunizieren:** E-Mails sind für eine Auseinandersetzung ungeeignet, weil sich Botschaften auf elektronischem Weg niemals so subtil wiedergeben lassen.

■ **Einen geeigneten Rahmen schaffen:** Auch als spontaner Mensch sollte man auf eine passende Gelegenheit warten und ein Vier-Augen-Gespräch ungestört im Büro oder auf „neutralem“ Boden führen.

■ **Sach- und emotionale Ebene auseinanderhalten:** Nur wenn diese Ebenen voneinander getrennt werden, ist es möglich, ein Gespräch über den Kern des Konflikts zu führen, ohne dass sich das Gegenüber persönlich angegriffen fühlt.

■ **Fair und offen kommunizieren:** Die Gesprächspartner müssen einander die Chance geben, ihre Sichtweisen klar und verständlich darzulegen, und sollten sich auch über emotionale Befindlichkeiten aussprechen.

■ **Ich-Botschaften formulieren:** Persönliche Empfindungen sollten in Form von Ich-Botschaften geäußert werden, zum Beispiel: „Ich habe seit einiger Zeit den Eindruck, dass wir nicht mehr so offen miteinander umgehen wie früher.“

■ **Eine gemeinsame Lösung finden:** Jeder Gesprächspartner sollte vorschlagen, was er selbst zur Beilegung des Konflikts und zur Vermeidung ähnlicher Konflikte tun will.

BUSINESS BEHAVIOUR



***Martin Hofstetter ist
Personalberater.
www.karriereschmiede.at**