

HRM-Dossier

Rainer Baldegger

Konfliktmanagement

Konflikte aktiv angehen statt vermeiden



Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Rainer Baldegger

Konfliktmanagement

Konflikte aktiv angehen statt vermeiden

SPEKTRAMedia, Zürich, Jahr: 2014

ISBN 978-3-906067-04-9

© 2014 by SPEKTRAMedia, Albisriederstrasse 252, 8047 Zürich,

Tel. 043 311 01 80, info@SPEKTRAMedia.ch, www.SPEKTRAMedia.ch

jobindex media ag, Hofackerstrasse 32, 8032 Zürich,

Tel. 044 269 50 10, Fax 044 269 50 11, info@jobindex.ch, www.jobindex.ch

Gedruckt und hergestellt in der Schweiz.

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jedes Kopieren, insbesondere Vervielfältigen, Übersetzen, Mikroverfilmen und Einspeichern sowie Verbreiten in elektronischen Systemen ist ohne Zustimmung des Verlags verboten (vgl. www.fair-kopieren.ch).

Dieses Buch basiert auf Erfahrungen des Autors, seinem Buch «Umgang mit Konflikten» (ISBN 978-3-905361-03-2), auf Gesprächen mit Fachleuten aus dem HR und auf Fachliteratur. Es wurde mit grosser Sorgfalt erstellt, trotzdem können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden. Verlag und Autor können für fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder juristische Verantwortung noch irgendeine Haftung übernehmen. Für Verbesserungsvorschläge und Hinweise sind der Verlag beziehungsweise der Autor dankbar.



Rainer Baldegger

Baldegger & Partner

Personal- und Unternehmensentwicklung

Riviera/Schachen 24

5000 Aarau

Tel. 062 824 67 57

info@baldegger-beratung.ch

www.baldegger-beratung.ch

Nach einer betriebswirtschaftlichen und organisationspsychologischen Aus- und Weiterbildung war Rainer Baldegger langjährig Personalleiter.

Seit rund 20 Jahren ist er als Unternehmensberater in den Bereichen Unternehmensentwicklung, Veränderungsmanagement, Konfliktmoderation/Coaching/Supervision sowie Führungs- und Personalentwicklung tätig. Neben seiner Beratungs- und Seminartätigkeit hat er verschiedene Bücher und Fachartikel publiziert.

Inhaltsverzeichnis

Grundverständnis von Konflikten	6
Konflikte und Differenzen	6
Auswirkungen von Konflikten	7
Konfliktarten	8
Eskalationsdynamik.....	12
Konfliktprophylaxe.....	15
Heisse und kalte Konflikte.....	16
Konfliktbearbeitung	17
Veränderung der Grundhaltung.....	17
Grundregeln für kooperative Konfliktbearbeitung	18
Strategien der Konfliktbehandlung.....	19
Entwicklung einer Konfliktkultur	23
Phasen der Konfliktbearbeitung	24
Konfliktwahrnehmung	24
Konfliktdiagnose.....	26
Konfliktlösungsgespräch	27
Ablauf des Gespräches	29
Konfliktevaluation	30
Entwicklung der Konfliktfähigkeit	32
Persönliche Reflexionsbereiche	32
Konfliktkompetenzen.....	33
Unterstützende Methoden und Instrumente	35
Wirksame Interventionen.....	35
Methodische Anregungen	38
Spielregeln für Konfliktgespräche	41
Verhaltensregeln für Konfliktmoderatoren	42
Checklisten für die Konfliktmoderation	44
Checkliste Konfliktüberblick.....	44
Checkliste Konfliktdiagnose.....	46
Checkliste Gesprächsvorbereitung	47
Fazit	48
Literaturverzeichnis	49

Konfliktmanagement

Konflikte aktiv angehen statt vermeiden

Treffen Menschen mit unterschiedlichen Ansichten, Einstellungen, Erwartungen, Werten und Zielen aufeinander, so sind Meinungsverschiedenheiten und Missverständnisse kaum zu vermeiden. Ein Konflikt liegt dann vor, wenn zwei oder mehrere Parteien unvereinbare (oder jedenfalls unvereinbar erscheinende) Handlungspläne vertreten und diese versuchen durchzusetzen. Konflikte zählen wegen der Verschiedenheit menschlicher Standpunkte zu den ganz normalen Begleiterscheinungen unseres Zusammenlebens. Entscheidend ist nicht das Vermeiden von Konflikten, sondern wie Konflikte ausgetragen werden.

Der adäquate Umgang mit Konflikten wird gerade in Zeiten von Veränderungen in allen Lebensbereichen immer mehr zu einer zentralen Schlüsselkompetenz. Darin eingeschlossen ist die Bereitschaft, Konflikte rechtzeitig aktiv anzugehen statt zu vermeiden, sinnvoll vorzugehen und für alle Seiten tragbare Lösungen und Vereinbarungen zu treffen.

In diesem HRM-Dossier werden Dynamik, Verhaltensmuster und Strategien von Konflikten beschrieben, und es wird aufgezeigt, wie man mit Konflikten lösungsorientiert umgehen kann.

Jedes HRM-Dossier ist einem für HR-Fachleute und das Management relevanten Thema gewidmet. Die Bücher erscheinen quartalsweise und sind als Einzelexemplare beziehbar bei SPEKTRAmédia oder jobindex media ag bzw. sind im Abonnement mit «HR Today» erhältlich.

*SPEKTRAmédia, Albisriederstrasse 252, 8047 Zürich
jobindex media ag, Hofackerstrasse 32, 8032 Zürich*

ISBN 978-3-906067-04-9

ISBN 978-3-906067-04-9



9 783906 067049 >