



## Spannungen im Team oder im Büro?

Permanente Veränderungen in der Arbeitswelt durch Umstrukturierungen, durch neue Aufgaben und Organisationsfelder produzieren bei Mitarbeitern und Führungskräften ein hohes Konfliktpotenzial.

Der Druck, der daraus als Konflikt, Spannung oder Unstimmigkeit im Unternehmen auf die Menschen entsteht, muss verarbeitet werden.

Man schätzt, dass dadurch ein Drittel der Arbeitszeit blockiert wird. Andersherum formuliert: Unternehmen könnten ihre Produktivität um ein Drittel steigern, wenn Spannungen und Konflikte zwischen Mitarbeitern oder mit Führungskräften vermieden oder konstruktiv gelöst würden.

Der Druck, der aus Konflikten auf die Menschen entsteht, muss verarbeitet werden. Bereits bei ersten Verstimmungen im Team oder unter Mitarbeitern sollten bei Führungskräften die Warnlampen angehen. Da hilft es, seine eigene Konfliktfähigkeit durch Seminare sowie Coachings zu optimieren oder sich fachliche Unterstützung durch ein Konfliktmanagement mit einer Konfliktmoderation oder Konfliktberatung zu holen.

### Welche Merkmale deuten auf Konflikte hin?

Klar erkennbar sind Konflikte natürlich dann, wenn es offene Streitigkeiten, Beschwerden, kritische Äußerungen, Meckereien oder Pöbeleien gibt. Schwieriger wird es allerdings, wenn die Konflikte unter den Teppich gekehrt werden und die Menschen den Kopf in den Sand stecken. Trotzdem lassen sich mit ein wenig Aufmerksamkeit und Sensibilität Anzeichen finden, an denen Konfliktpotenzial sichtbar und erkennbar wird.

Beispiele: Wenn ein Mitarbeiter oder eine Führungskraft den Raum betritt und Gespräche verstummen. Oder wenn notwendige Absprachen nicht stattfinden und wenn sich Erkrankungen häufen. Wenn in der Abteilung oder im Team mehr übereinander als miteinander gesprochen wird, wenn Gemecker zunimmt, wenn die Produktivität sinkt oder wenn Mitarbeiter in der Kantine nur noch getrennt sitzen – dann ist es höchste Zeit für Führungskräfte, zu reagieren. Sich in einem Team einigen zu müssen, gehört zur täglichen Arbeit und in einem Team darf es auch mal knirschen. Jedoch: Wenn die Produktivität unter einem schlechten Arbeitsklima leidet, bedeutet das, umgehend zu handeln. Dann sind meistens Spannungen oder Konflikte vorhanden.

Um Konflikte anzusprechen und konstruktiv anzugehen, braucht es oftmals Mut. Lösungen für Konfliktsituationen oder Spannungen im Team werden Sie jedoch nur erreichen, wenn Sie die Themen auf den Tisch bringen und gemeinsam angehen. Nutzen Sie dazu in Konfliktgesprächen die Grundregeln der Kommunikation und versuchen Sie vor allem – auch wenn es oftmals schwerfällt – gegenüber dem Konfliktpartner eine wertschätzende Haltung einzunehmen. Wichtig ist außerdem in Konfliktgesprächen (wie selbstverständlich in allen Ihren Gesprächen), dass Sie sachlich bleiben. Sachlichkeit wirkt deeskalierend in Konfliktgesprächen.



Seite 2

Das können Sie üben, indem Sie sich auch in alltäglichen Gesprächen überprüfen, was Sie sagen und wie Sie das sagen. Und mit welcher Grundhaltung Sie anderen Menschen begegnen. Respektieren Sie andere und lassen deren Meinung und Überzeugung gelten? Ist die Konfliktsituation schon so weit eskaliert, dass Sie selbst diese Situation nicht mehr in den Griff bekommen, ist es kein Zeichen von Schwäche, wenn Führungskräfte oder Teamleiter externe Hilfe zur Konfliktlösung beauftragen. Zu erkennen, dass die fachliche Kompetenz eines Konfliktmoderators oder eines Mediators gefragt ist, ist ein Zeichen von Reife und Stärke.

Monika Heilmann

COWIMO-Konfliktlösungen

Mehr Beiträge und Informationen finden Sie unter [www.cowimo.de](http://www.cowimo.de)

**Seminare, Coachings, Vorträge von Monika Heilmann:**

- **Souverän Gespräche führen**
- **Erfolgreich verhandeln**
- **Zeit- und Selbstmanagement**
- **Authentisch und überzeugend auftreten**
- **Persönlichkeit entwickeln**
- **Konfliktmanagement – Konflikt als Chance**
- **Mediation – Konsens statt Krach**



„WIN-WIN-Gespräche –  
gelassen reden, selbstsicher  
auftreten, Konflikte vermeiden“

Autorin Monika Heilmann,  
BusinessVillage-Verlag oder direkt  
bestellen unter [info@cowimo.de](mailto:info@cowimo.de)  
€ 21,80 inkl. Versandkosten.

