



Bei uns geht es immer mal wieder heiss zu und her. Wie können wir solche Konflikte im Team konstruktiv lösen?



Schritt 1: Lösung unter Konfliktparteien

Zunächst sind die Beteiligten im Konflikt gefordert, sich eigenverantwortlich auseinanderzusetzen. Es ist wichtig, aber auch herausfordernd, ein Feedback so zu formulieren, dass sich die oder der Feedback-Empfänger nicht angegriffen fühlt.

Schritt 2: Lösung mit Kollegen

Sollten die Beteiligten keine Lösung finden, ist es sinnvoll, eine Kollegin oder einen Kollegen im Team zu suchen, welcher beide Personen vertrauen und die sie als Vermittler/in hilfreich finden. Kommunikative Kompetenz und Moderationsfähigkeit sind zentral, damit diese Person aus einer neutralen Rolle den Beteiligten hilft, aufeinander zuzugehen. Es kann auch ein Teamcoach beigezogen werden.

Schritt 3: Lösung mit einem Gremium von Kollegen

Wenn diese Vermittlung ohne Erfolg bleibt, wird ein Gremium von Personen gebildet, welche vom Konflikt betroffen sind. Die Voraussetzung ist, dass eine Übereinstimmung gefunden wird, was gelöst werden soll. Schon alleine die Bildung eines Gremiums kann bei der Lösung des Problems helfen.

Schritt 4: Lösung mit der Geschäftsleitung

In selbstorganisierten Teams kann es bei einem Konflikt sinnvoll sein, wenn die Geschäftsleitung beigezogen wird. Wenn es keine einvernehmliche Lösung gibt, entscheidet die Geschäftsleitung. Die Entscheidung orientiert sich an den Werten und Vorgaben der Gesamtorganisation. Siehe hierzu auch die Karte «Eskalationsprozess».

Regeln für eine gute Konfliktlösung

- Alle tragen zur Konfliktlösung bei.
- Jeder Beitrag ist wichtig.
- Alle dürfen ausreden.
- Niemand bewertet, wertet ab oder verurteilt den oder die anderen.
- Alle behandeln sich mit Respekt.
- Alle handeln im Sinne für das Ganze.

