

# Inneres-Team-3 Konfliktmanagement

## Ungelöste Teamkonflikte

- Leistungsminderung, Lähmung
- Widersprüchliche, nebulöse Verlautbarungen
- Kundenvergraulung
- Image- und Vertrauensverlust
- Klare Kommunikation setzt innere Klarheit voraus, zumindest das Bewußtsein innerer Ungeklärtheit

## Das Team konfliktfähig machen

Widerstand gegen eine Konfliktbearbeitung erkennen und bearbeiten (Liebevollte Einzelgespräche mit Angsthasen)

Die polarisierende Konfrontation hat den Vorteil, dass sie einen Gegesatz zuspitzt und prägnant macht, wohl auch den aufgeladenen Gefühlen der Verbitterung Luft verschafft. Insofern ist sie in einer bestimmten Phase der Konfliktbearbeitung hinnehmbar und zuweilen (wenn der Konflikt unter einer Decke von Pseudoharmonie verborgen war) willkommen.

Eskalierte Polarisierungen (2 Beteiligte können einander nicht mehr ertragen und reagieren Teufelskreisartig immer extremer) erkennen (sie sind oft anfangs schwer zu identifizieren)

Dann müssen diese "Polarisierten" die fünf Phasen der Konfliktbearbeitung durchlaufen (siehe Team-Konferenz)

## Der Umgang mit inneren Widersachern

- 1 -Die Identifikation (dingfest machen) des Bösewichts (Widersachers)
- 2 - A - Identifikation (er ist ein Teil von mir) B - Desidentifikation (er ist -nur ein Teil- von mir)
- 3 - Statt der Bekämpfung wird die Funktion und Leistung des Bösewichts (im Geamtzusammenhang) ermittelt und gewürdigt! (Durch Unterscheidung von Absicht und Methode, sowie mit Hilfe des Wertequadrates)
- 4 - Die Suche nach heilsamen Gegenspielern ermöglicht schließlich die Teamentwicklung

95 % aller Situationen, auf die wir zu reagieren haben, sind Standartsituationen, für die wir prinzipiell eine innere Teamkonferenz bereits durchgeführt haben.

## Einberufen einer Teamkonferenz

### 1 - Identifikation der Teilnehmer

- Wie viele melden sich zu Wort?
- Wie lautet die Botschaft dieser Wortmeldungen?
- Wie könnte man die Mitglieder nennen (evtl. erstmal ein vorläufiger Name)

### 2 - Anhörung der Einzelstimmen

Jeder hat die Garantie, ohne jede Unterbrechung dranzukommen, angehört und verstanden zu werden - wie auch immer man zu ihm oder seiner Position stehen mag.

### 3 - Freie Diskussion zulassen und anregen

Es kann zuerst Getümmel geben, es braucht Zeit, bis alles und jeder drangekommen ist, irgendwann kommt der Zeitpunkt wo nach dem Getümmel wieder Struktur gefragt ist.

### 4 - Moderation und Strukturierung durch das Oberhaupt

Der Leiter fasst das Ergebnis der Diskussion zusammen und strukturiert die strittigen Fragen

### 5 Brainstorming (heuristische Strategien)

- Ein wertvolles Teilstück herausschälen
- Das Interesse hinter der Position entdecken
- Die kognitive Struktur erweitern
- Auch abwägige Vorschläge nicht disqualifizieren, sondern mit wachem Auge auch die wertvollen Perlen in einer miesen Muschel entdecken und benennen
- Dadurch kommt Flexibilität in die Verhandlung, so kann dem anfangs sogenannten Geldgierigem die differenziertere Position: "Nicht unbedingt so viel wie möglich, aber das was ich verdiene" entlockt werden, was neue Verhandlungsvarianten eröffnet.
- Vielleicht ist zwischen einer ablehnenden oder zustimmenden Beurteilung noch ein anderer Weg möglich: Zusage unter Bedingungen, Absage mit Gegenangebot,...

### 6 - Entwurf einer integrierten Stellungnahme

- Das Oberhaupt entwirft eine Reaktion die die Weisheiten mehrer Mitglieder in sich vereinigt
- Jetzt kommt es darauf an, aus der Not (viele wollen mitreden, und alle wollen etwas anderes) eine Tugend zu machen (jeder kann etwas beitragen, so dass die Lösung qualifizierter wird, als wenn einer allein das Sagen gehabt hätte).

Nach: "Miteinander REDEN 3 " Friedemann Schulz von Thun