

Konfliktmanagement gehört zur permanenten Verantwortung einer Führungskraft. Von Claudia Davidenko, Potsdam, Deutschland.

Laut Definition ist „ein Konflikt die Folge von wahrgenommenen Differenzen, die gegenseitig im Widerspruch stehen und eine Lösung erfordern“. Deshalb ist es auch normal, dass in Bereichen menschlicher Zu-

sind, kann es zwangsläufig schnell zu Differenzen zwischen Mitarbeitern kommen.

Damit Sie sich ein ausreichendes Bild über die Angelegenheit machen

verstanden fühlt, sieht auch keine Chance, sich mit anderen auseinanderzusetzen oder sich gar auf einen Kompromiss oder Konsens zu einigen. Die von einem Konflikt unmittelbar betroffenen Teammitglieder suchen wiederum nach Bündnispartnern, die die eigene Ansicht bestärken und so kann sich ein Konflikt oftmals ausweiten und bis dahin Unbeteiligte einschliessen. Dem Team droht die Spaltung.

Als Teil der Konfliktanalyse muss auch die Art von Konflikt hinterfragt werden. Ist es z.B. ein Wertschätzungs- oder Machtkonflikt. Konflikte schlummern meist unter der Oberfläche. Vordergründig geht es oft um eine Sache oder einen Vorfall, welche(r) mit Sachargumenten und ausreichender Information vermeintlich geklärt werden kann. Doch tiefergründiger betrachtet ist es meistens nicht so trivial. Denn sogar identische Informationen können von Beteiligten völlig unterschiedlich bewertet werden. Dadurch entstehen individuelle Werthaltungen.

Als Führungskraft sollten Sie sich intensiv mit der Konfliktmediation beschäftigen. Dann sind Sie in der Lage, sich abzeichnende Probleme gut aufzuschlüsseln und Lösungsansätze zu finden. Im Team erreichen Sie dadurch eine offenere Führungs- und Kommunikationskultur. Ein gutes Team beweist sich erst als solches, wenn es in der Lage ist, konstruktiv mit Konflikten umzugehen. Und Sie selbst fühlen sich auch besser gewappnet, schwierige Situationen anzusprechen. Sie stärken ihre eigene Konfliktfähigkeit und die Akzeptanz gegenüber ihren Mitarbeitern. Voraussetzung ist, dass Sie selbst kein direkter Konfliktbeteiligter sind. In einem solchen Fall sollten Sie einen externen Experten zurate ziehen.

Als Führungskraft beeinflussen Sie Motivation und Leistungsfähigkeit Ihrer Mitarbeiter unmittelbar und nachhaltig. Kommt es zu Unstimmigkeiten im Team, sind auch immer Sie dafür zuständig. Es ist daher wichtig, sich als Führungskraft frühzeitig mit dem Thema zu beschäftigen. Dann sind Sie gut vorbereitet, wenn Sie damit konfrontiert werden. «

dentacoach – Praxisoptimierung
Hegelallee 14
14467 Potsdam
Deutschland
Tel.: +49 331 9791248
www.denta-coach.de



unterschiedliche Vorstellungen, die sie einbringen wollen. Gerade in Teams, die sehr leistungsorientiert

Die möglichen Ursachen eines Konflikts können sehr unterschiedlich sein.

können, müssen Sie Informationen sammeln. Dabei ist es wichtig, diese von allen Beteiligten einzuholen. Auch von den Teammitgliedern, die eventuell nur am Rand mit dem Problem vertraut sind. Erst wenn genau festgestellt werden konnte, was passiert ist, sind Sie in der Lage, mit den Parteien zu verhandeln und gemeinsam eine Lösung für die zukünftig erfolgreiche Zusammenarbeit zu finden.

Eine solche Herangehensweise erstreckt sich über vier Stationen:

Hierbei ist notwendig, zu fragen, worum es in dem Konflikt geht. Welche Themen nehmen beide Seiten wahr? Welche Gemeinsamkeiten gibt es? Erkennen Sie Anknüpfungspunkte? Jedes Teammitglied soll die Gelegenheit haben, seine eigene Sichtweise darzustellen.

Für das Entschlüsseln des Problemverlaufes ist es wesentlich, festzustellen, was genau passiert ist. Welche Ereignisse oder Verhaltensweisen waren eskalierend und wie beschreiben die Beteiligten die Situation?

Durch diese erste Problemerkennung haben Sie und alle Beteiligten die Möglichkeit, zu verstehen, was vorgefallen ist, und die Ursachen für das Verhalten Einzelner zu hinterfragen bzw. besser nachzuvollziehen. Ziel ist es, gegenseitiges Verständnis zu entwickeln, um sich wieder einander anzunähern.

Es muss geklärt werden, wer genau betroffen ist. In welcher Beziehung stehen die Parteien miteinander (Hierarchieebene)?

Oft ist der Auslöser des Konflikts eine „gestörte“ Beziehung der Beteiligten. Wer einander nicht respektiert, kann auch die nötige Anerkennung nicht entgegenbringen. Wer sich von Teamkollegen nicht akzeptiert und

Streuli
pharma

Der «Local» Hero

Rudocain® und Rudocain® forte
Das Lokalanästhetikum – Swiss made

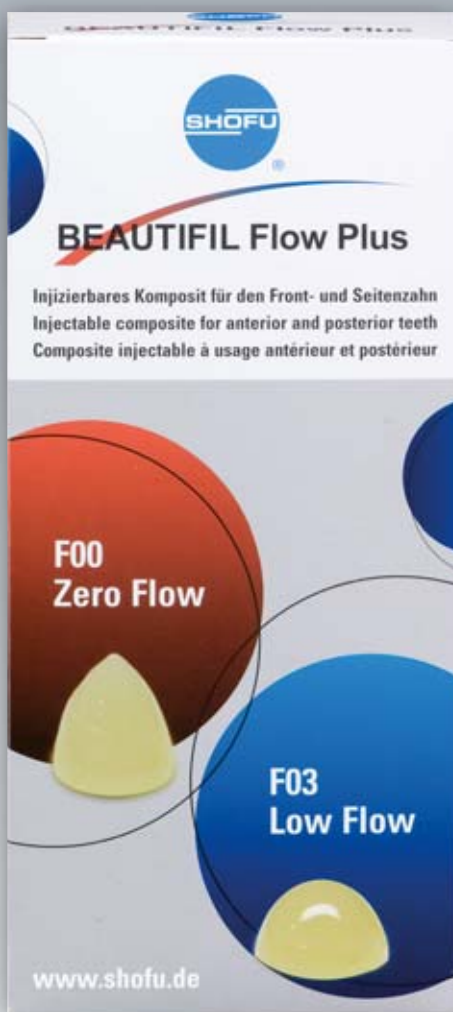
Die potenten Lokalanästhetika mit dem bewährten Wirkstoff Articain zu attraktiven Preisen. Hergestellt in der Schweiz.



Rudocaine® / Rudocain® forte, Injektionslösung: Z: Articain hydrochloridum (40 mg/ml), Adrenalinum (5 µg/ml bzw. 10 µg/ml) zu Adrenalinum hydrochloridum. I: Infiltrations- und Leitungsanästhesie in der Zahnheilkunde. D: Zangenextraktion von Oberkieferzähnen: vestibuläres Depot von 1,7 ml pro Zahn, gegebenenfalls Nachinjektion von 1–1,7 ml. Schnitt oder Naht am Gaumen: palatales Depot von ca. 0,1 ml pro Einstich. Zangenextraktionen von Unterkiefer-Prämolaren. Terminalanästhesie von 1,7 ml pro Zahn, gegebenenfalls vestibuläre Nachinjektion von 1–1,7 ml. Empfohlene Maximaldosis Erwachsene: 7 mg Articain pro kg KG im Verlauf einer Behandlung. Bei Kindern von 4–12 Jahren soll die Dosis 5 mg/kg KG nicht überschritten werden. K1: Überempfindlichkeit gegenüber Wirk- und Hilfsstoffen, Lokalanästhetika vom Typ Säureamid und sulfithaltige Präparate, intravenöse Anwendung, Kinder unter 4 Jahren, schwere Störungen des Heizungs- oder Reizleitungssystems am Herzen, schwere Hypo- oder Hypertonie, paroxysmale Tachykardie, hochfrequente absolute Arrhythmie, Kammererengwinkelglaukom; dekompensierte Herzinsuffizienz; Hypertrophie, Phäochromozytom; dekompensierte diabetische Stoffwechselschlässe, Anästhesien im Endstadium; Patienten mit Asthma. VM: Sufit-Überempfindlichkeit; Asthmastiker; Gabe von hohen Dosen; Cholinesterase-mangel; schwere Nieren- oder Leberfunktionsstörung; Angina pectoris; Atherosklerose; erhebliche Störungen der Blutgerinnung. IA: Trizyklische Antidepressiva; MAO-Hemmer; nicht-kardioselektive-Blocker, orale Antidiabetika; Halothan; Hemmstoffe der Blutgerinnung. UAW: Dosisabhängige zentralnervöse und / oder kardiovaskuläre Erscheinungen, Unverträglichkeitsreaktionen. Swissmedic: B. Vertrieb: Streuli Pharma AG, 8730 Uznach. Ausführliche Angaben entnehmen Sie bitte www.swissmedinfo.ch.

Injizierbares Hybrid-Komposit für den Front- und Seitenzahn

BEAUTIFIL Flow Plus



Drei Plus-Punkte für Sie

Restorationen Klasse I
bis Klasse V

Leichtes, injizierbares
Auftragen

Natürliche Ästhetik



Messe Aktion
1 Standard Set
2000S

94^{CHF}
zzgl. MwSt.

(Dieses Angebot gilt während der Messe 2014)



Halle 2.0
Stand C 40

Wir
freuen
uns auf
Ihren
Besuch



SHOFU DENTAL GMBH
Am Brüll 17 · 40878 Ratingen / Deutschland
Phone: + 49 (0) 21 02 / 86 64 - 0
Fax: + 49 (0) 21 02 / 86 64 - 64
E-Mail: info@shofu.de
www.shofu.de



Official Partner

