

# Als Chef Konflikte im Team erkennen und lösen

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

- Die Gefahren ungeklärter Konfliktsituationen sind weitläufig; u.a. verursachen sie ineffiziente Arbeitsprozesse, erhöhte Stressbelastung, höhere Fehlzeiten, Fluktuation und eine negative Außenwirkung gegenüber Patienten. Es entsteht Unruhe im Team.

Deshalb ist es wichtig, dass Sie Konflikte bereits in ihrer Entstehung erkennen und sich darum bemühen, diese zu lösen. Werden sie verschleppt, vergrößern sie sich eher. Ihre Aufgabe ist es daher, solche Situationen, auch wenn sie noch so problematisch und unangenehm sind, mit Fingerspitzengefühl zu behandeln. Die Offenlegung der Ursache ist dabei Voraussetzung, um eine gemeinsame Lösung erarbeiten zu können.

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-

sammenarbeit mehr oder weniger starke Auseinandersetzungen entstehen. Die Beteiligten haben oftmals

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

## Konfliktanalyse

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 eignen Ansicht bestärken und so kann sich ein Konflikt oftmals ausweiten und bis dahin Unbeteiligte einschliessen. Dem Team droht die Spaltung.

#### 4. Art des Konflikts

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 tiefgründiger betrachtet ist es meistens nicht so trivial. Denn sogar identische Informationen können von Beteiligten völlig unterschiedlich bewertet werden. Dadurch entstehen individuelle Werthaltungen.

## „Konfliktprophylaxe“

Als Führungskraft sollten Sie sich intensiv mit der Konfliktmeditation 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.

Eazit

Durch diese erste Problemerkundung 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.

### 3. Konfliktparteien

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

**Claudia Davidenko**

**Claudia Davidchuk**  
dentacoach – Praxisoptimierung  
Hegelallee 14  
14467 Potsdam  
Deutschland  
Tel.: +49 331 9791248  
[www.denta-coach.de](http://www.denta-coach.de)

# Der «Local» Hero

# Rudocain® und Rudocain® forte

## Das Lokalanästhetikum – Swiss made

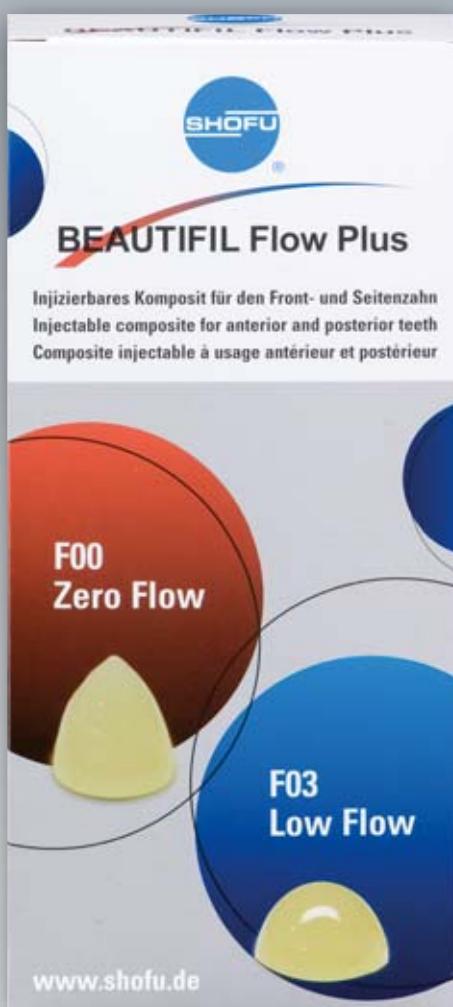
Die potenzen Lokalanästhetika mit dem bewährten Wirkstoff Articain zu attraktiven Preisen. Hergestellt in der Schweiz.

**Rudocain® / Rudocain® forte, Injektionslösung:** Z: Articain hydrochloridum (40 mg/ml), Adrenalinum (5 µg/ml bzw. 10 µg/ml) ut Adrenalinum hydrochloridum. I: Infiltrations- und Leitungsanästhesie in der Zahnhöhle. D: Zangenextraktion von Oberkieferzähnen; vestibuläres Depot von 1.7 ml pro Zahn, gegebenenfalls Nachinjektion von 1–1.7 ml. Schnitt oder Naht am Gaumen; palatinates 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. KI: Überempfindlichkeit gegenüber Wirk- und Helfsstoffen, Lokalanästhetika vom Typ Säureamid und sulfathaltige Präparate; intravenöse Anwendung; Kinder unter 4 Jahren; schwere Störungen des Reizungs- oder Reizleitungssystems am Herzen; schwere Hypo- oder Hyper-tonie; paroxysmale Tachykardie; hochfrequente absolute Arrhythmie; Kammerengwinkelglaukom; dekompensierte Herzinsuffizienz; Hyperthyreose; Phäochromozytom; dekompensierte diabetische Stoffwechsellage; Anästhesien im Endstrobereich; Patienten mit Asthma. VM: Sulfit-Überempfindlichkeit; Asthmatherapie; Gabe von hohen Dosen; Cholinesterase-mangel; schwere Nieren- oder Leberfunktionsstörung; Angina pectoris; Arteriosklerose; erhebliche Störungen der Blutgerinnung. IA: Trizyklische Antidepressiva; MAO-Hemmer; nicht-kardioselektive-Blocker; orale Antidiabetika; Halothan; Hemmstoffe der Blutgerinnung. UW: Dosisabhängige zentralnervöse und / oder kardiovaskuläre Erscheinungen, Unverträglichkeitsreaktionen. Swissmedic: B. Vertrieb: Streuli Pharma AG, 8730 Uznach. Ausführliche Angaben entnehmen Sie bitte [www.swissmedic.ch](http://www.swissmedic.ch).

streuli-pharma.ch

# Injizierbares Hybrid-Komposit für den Front- und Seitenzahn

## BEAUTIFIL Flow Plus



### Drei Plus-Punkte für Sie

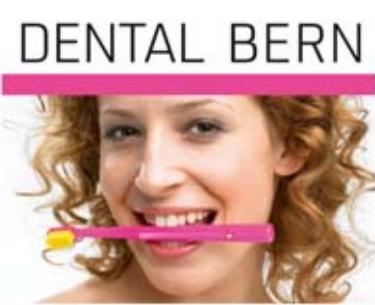
Restaurationen Klasse I  
bis Klasse V

Leichtes, injizierbares  
Auftragen

Natürliche Ästhetik

Messe Aktion  
1 Standard Set  
2000 S  
**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  
  
Minimally Invasive  
Cosmetic Dentistry