



WOLF I.O. GROUP
UNTERNEHMENSBERATUNG

Kompetenz Center Konfliktmanagement

Checkliste

Konfliktsymptome

Checkliste

Konfliktsymptome

Der Anspruch an Führungskräfte, potenzielle Risiken aktiv zu managen, erfordert zunächst die Fähigkeit, diese auch im Sinne eines Frühwarnsystems frühzeitig zu erkennen. Hohe Aufmerksamkeit, Erfahrung, Intuition, Beobachtungsfähigkeit und eine Sensibilität für auch schwache Signale sind hierfür sicherlich vorteilhafte Eigenschaften.

Schwelt etwas, was bald brandheiß auflodern könnte? Im Gegensatz zu einer weit verbreiteten Ansicht ist der Konflikt nicht erst dann da, wenn von den Beteiligten offen Widersprüche formuliert werden. Wenn die Flammen lodern, ist es schon fast zu spät für geschickte Interventionsformen.

Damit Sie im Bedarfsfall die bestehende Situation zügig auf Anzeichen und Signale untersuchen können, haben wir eine Übersicht über die wichtigsten Konfliktsymptome erstellt.

Viele davon werden Sie aus Ihrer Erfahrung heraus direkt erkennen und zutreffend einordnen. Die wichtigsten Frühwarnsignale sind zweifellos nur zu erahnen oder zu "erfühlen".

Beispiele sollen Ihnen das Identifizieren erleichtern. Die Einschätzung, ob sie als Konfliktsymptom zu gelten haben, ist stets nur im jeweiligen Kontext möglich. In Freifeldern haben Sie die Möglichkeit, eigene Beispiele zu ergänzen.

Mithilfe dieser Checkliste können Sie überprüfen, ob es in der Kommunikation im Unternehmen oder im Verhalten der Mitarbeiter Symptome gibt, die auf schwelende oder unterschwellige Konflikte hinweisen. In den folgenden Bereichen sind Konfliktsymptome gut erkennbar:

- Verbale Äußerungen
- Körpersprache
- Verhalten
 - Flucht
 - Deckung
 - Angriff

Bei dieser Checkliste handelt es sich lediglich um Denkanstöße und nützliche Aspekte rund um das Erkennen von Konfliktsymptomen. Im Einzelfall empfiehlt sich eine Anpassung möglichst nach entsprechender Beratung. Jedwede Verwendung dieses Textes geschieht auf eigenes Risiko und unter jeglichem Haftungsausschluss der Wolf I.O. Group GmbH.

Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie sich über dieses Thema mit einem Experten austauschen möchten.

© Wolf I.O. Group GmbH | Engelsstraße 6 | D-42283 Wuppertal | +49 (0)202 4796290 | www.wiog.de. Alle enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Kopieren oder Nachdruck verboten; Ausnahmen nur mit ausdrücklicher Genehmigung. Das Zitieren von Auszügen kann nur gestattet werden, wenn die Wolf I.O. Group GmbH als Quelle genannt wird.

Konfliktsymptome erkennen

Verbale Äußerungen

Beispiele:

- Widerspruch
- Spitzer / gereizter Unterton
- Abfällige Bemerkung
- Gerüchte
- Vorwurf
- Nebenkriegsschauplätze aufmachen
- Killerphrasen
- Gerede hinter dem Rücken
- Sarkasmus / Zynismus
- Auffällig hohe / niedrige Lautstärke
- Kritik

- Intrigen
- Reklamation
- Vom Thema ablenken
- Plötzliches Schweigen oder Auflösung von Grüppchen, wenn andere hinzutreten

- _____
- _____
- _____
- _____

Körpersprache

Beispiele:

- Mimik, Gestik
- Abwehrhaltung
- Abwenden
- Angehobene Augenbrauen
- Stirnrunzeln
- Verschränkte Arme
- Ausdruckslosigkeit (Null-Gesicht)
- Zuspätkommen

- Drohgebärden
- (Angedeutete) Tätlichkeiten

- _____
- _____
- _____
- _____

Verhalten

Flucht

Beispiele:

- Hohe Fluktuationsquote
- Hoher Krankenstand
- Geringe Sorgfalt
- Nachlässigkeit
- Nichterscheinen zu Meetings
- Bitte um Versetzung
- Übermäßige (horizontale) Weitergabe von Aufgaben an andere

- Flucht in Suchtmittel

- _____
- _____
- _____
- _____

Verhalten (Fortsetzung)

Deckung

Beispiele:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Keine aktive Teilnahme an Diskussionen <input type="checkbox"/> Schweigen <input type="checkbox"/> Ignorieren von bestimmten Personen <input type="checkbox"/> Unbeteiligtheit <input type="checkbox"/> Dienst nach Vorschrift <input type="checkbox"/> Rückzug des Engagements <input type="checkbox"/> Innere Kündigung <input type="checkbox"/> Stures Umsetzen von Anweisungen <input type="checkbox"/> "Auflaufen-lassen" <input type="checkbox"/> Übergehorsam <input type="checkbox"/> Vorseilender Gehorsam <input type="checkbox"/> Überfreundlichkeit <input type="checkbox"/> Gefügigkeit <input type="checkbox"/> Übermäßige Forderung von schriftlichen Festlegungen, sowie deren genaue Kenntnis | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bestehen auf eigenen Rechten und Pflichten des Anderen <input type="checkbox"/> Zunehmend schriftliche Kommunikation <input type="checkbox"/> Andere übermäßig "ins cc nehmen" <input type="checkbox"/> Sammeln und Archivieren von Zetteln, Mails und Schreiben über den für die Arbeit benötigten Zeitraum hinaus <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ |
|--|---|

Angriff

Beispiele:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Widerstand <input type="checkbox"/> Verdeckte Sabotage <input type="checkbox"/> Offener Streik <input type="checkbox"/> Arbeitsverweigerung | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ |
|---|--|

WOLF I.O. GROUP GMBH
UNTERNEHMENSBERATUNG

Engelsstraße 6 (Villa Engels)
D-42283 Wuppertal
www.wiog.de

Tel. +49 (0)202 479629-0
Fax +49 (0)202 479629-29
Mail info@wiog.de

USt-IdNr.: DE267693528
Geschäftsführung: Diplom-Betriebswirt (FH) Yvonne Wolf
Handelsregister: HRB 22341, Amtsgericht Wuppertal