



WOLF I.O. GROUP  
UNTERNEHMENSBERATUNG

Kompetenz Center Konfliktmanagement

---

# Checkliste

## Konflikttypen

# Checkliste Konflikttypen

Diese Checkliste unterstützt Sie, wenn Sie herausfinden möchten, um welchen Konflikttyp es sich bei einem bestehenden Konfliktfall handelt. Die Analyse des Konflikttyps ist eine wichtige Voraussetzung dafür, um in einem späteren Schritt im Rahmen des Konfliktmanagements passende Lösungsansätze erarbeiten und erfolgreich umsetzen zu können.

Manche Konflikttypen erfordern ganz bestimmte Handlungsweisen. Falls Sie diese aber bei einem anderen Konflikttyp anwenden, würden Sie nur eine Verschlimmerung der Situation erzielen.

Daher gilt: Je besser die Informationsbasis, desto zutreffender ist Ihre Einschätzung des Konflikttypus, desto besser ist Ihre Entscheidung und desto höher sind die Erfolgsaussichten. Ein, zwei fehlende Informationen – und Sie können mit ihrer Entscheidung kräftig danebenliegen und werden brennendes Fett auch noch mit einer Ladung Wasser übergießen.

Nehmen Sie sich einen Moment für die Identifizierung des zutreffenden Konflikttyps. In dieser Checkliste gelingt es Ihnen mithilfe der gezielten Fragen, den zutreffenden Konflikttypus zu erkennen. Beispiele aus der Praxis erleichtern Ihnen die Analyse.

Die Checkliste fokussiert auf die häufigsten Konflikttypen:

- Zielkonflikte
- Bewertungskonflikte
- Maßnahmenkonflikte
- Verteilungskonflikte
- Internale Konflikte
- Beziehungskonflikte
- Rollen- und Funktionskonflikte

Sie können die vorliegende Checkliste auch nutzen, um zu bearbeitende Konflikttypen aus Ihrem Unternehmen festhalten.

Bei dieser Checkliste handelt es sich lediglich um Denkanstöße und nützliche Aspekte rund um das Erkennen von Konflikttypen. 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](http://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.

## Zielkonflikte

Streben die Beteiligten sich entgegenstehende oder sogar sich ganz bzw. teilweise ausschließende Ziele an?

### Beispiele aus der Praxis:

- Das Ziel des Vertriebs, Waren möglichst sofort liefern zu können, steht dem Ziel des Lagers entgegen, Warenbestände möglichst gering zu halten.
- Der Leiter des Internetvertriebs will Kunden durch Werbung in den Filialen zum Home Shopping via Website animieren – der Leiter des konventionellen Vertriebs möchte Kunden mit speziellen Serviceleistungen von der Homepage in die Filialen locken.
- Zwei Unternehmensbereiche konkurrieren auf demselben Marktsegment.

### Wo liegen Zielkonflikte in Ihrem Unternehmen vor?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Bewertungskonflikte

Nehmen die Beteiligten die Ausgangssituation unterschiedlich wahr? Schätzen die Beteiligten die Bedeutung der Ziele oder deren Rangfolge unterschiedlich ein?

### Beispiele aus der Praxis:

- Der Marketingleiter möchte die Website ansprechender für die Zielgruppe der Best Ager machen, der Vertriebsleiter will Jugendliche durch entsprechenden Auftritt und angepasstes Wording auf die Site ziehen.
- Der Werkstattleiter eines Automobilhandelshauses informiert alle Kunden im Sinne der Kundenzufriedenheit über die Reparaturanfälligkeit der Klimaanlage im neuen Modell. Der Verkauf beklagt, dass er hierdurch Umsätze vernichte.

### Wo liegen Bewertungskonflikte in Ihrem Unternehmen vor?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Maßnahmenkonflikte

Planen die Beteiligten sich entgegengesetzte oder gar sich ganz bzw. teilweise ausschließende Maßnahmen – möglicherweise trotz ähnlicher oder gleicher Ziele?

### Beispiele aus der Praxis:

- Zur Verbesserung des Verkaufserfolges in seiner Region möchte der Regionalleiter mehr junge, dynamische Außendienstler einstellen, während der Vertriebsleiter lieber mehr ältere Verkäufer mit Erfahrung in das Team holen möchte.
- Der Personalleiter setzt beim Auswahlverfahren auf die vertrauensförderliche Atmosphäre in Bewerberinterviews unter vier Augen. Dagegen bevorzugt der Fachbereichsleiter ein Assessment Center mit einer möglichst hohen Zahl an Beobachtern aus dem zukünftigen Team des Einzustellenden.

### Wo liegen Maßnahmenkonflikte in Ihrem Unternehmen vor?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Verteilungskonflikte

Sind die zur Verfügung stehenden Ressourcen (z. B. finanzielle, menschliche, technische, räumliche) beschränkt und beanspruchen die Beteiligten diese für sich gegenseitig ausschließende Nutzung?

### Beispiele aus der Praxis:

- Die durch das Outsourcing von Teilen der Fertigung frei gewordenen Gebäudeteile benötigt die Personalabteilung für Großgruppen-Seminare. Die Logistik möchte sie dagegen für das längst überfällige Hochregallager nutzen.
- Zwei Mitarbeiter eines Teams bewerben sich für die zu besetzende Teamleiter-Position.

### Wo liegen Verteilungskonflikte in Ihrem Unternehmen vor?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Internale Konflikte

Liegen bei einer Person zu verschiedenen Zeiten ganz unterschiedliche oder sogar gegensätzliche Formen des Verhaltens, Denkens und Empfindens vor, ohne dass diese durch Veränderungen von Handlungskontext oder Situation begründet werden könnten?

### Beispiele aus der Praxis:

- Der Einkaufsleiter beendet die Zusammenarbeit mit einem Lieferanten wegen dessen langer Lieferzeiten, die er ihm selbst angeboten hat.
- Der Vorgesetzte erzählt seinem Mitarbeiter Witze und fragt ihn dann plötzlich, ob er denn nichts zu tun hätte.

### Wo liegen internale Konflikte in Ihrem Unternehmen vor?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Beziehungskonflikte

Ist die Kommunikation zwischen den Beteiligten gestört oder werden entscheidende Bedürfnisse der Beteiligten nicht ausreichend befriedigt?

### Beispiele aus der Praxis:

- Der Vorgesetzte hört einem seiner Mitarbeiter nicht zu, da ihn dessen Art und Weise aufregt, einen Sachverhalt zu schildern.
- Die neue Auszubildende erinnert den Chef an seine Tochter, die im Streit ausgezogen ist. Er projiziert die Vorstellung von seiner Tochter auf die Auszubildende und behandelt sie dementsprechend.

### Wo liegen Beziehungskonflikte in Ihrem Unternehmen vor?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Rollen- und Funktionskonflikte

Stellen die Beteiligten widersprüchliche Rollenerwartungen an sich bzw. den anderen? Liegen gegensätzliche Rollenverständnisse bei den Beteiligten vor?

### Beispiele aus der Praxis:

- Ein Bereichsleiter sieht sich als Coach seiner partizipativ mitdenkenden Mitarbeiter. Diese erwarten von einer Führungskraft jedoch klare autokratische Arbeitsaufträge und eine intensive Kontrolle.
- Der Leiter eines Teams ist mit einem Mitarbeiter befreundet, den er jedoch auf Grund von Aufgabenveränderungen zu kündigen hat.

### Wo liegen Rollen- und Funktionskonflikte in Ihrem Unternehmen vor?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

WOLF I.O. GROUP GMBH  
UNTERNEHMENSBERATUNG

Engelsstraße 6 (Villa Engels)  
D-42283 Wuppertal  
[www.wiog.de](http://www.wiog.de)

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

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