## KONFLIKTARTEN

Handeln in der Organisation heißt:
* Ziele setzen/vereinbaren,
* sie auf bestimmten Wegen zu erreichen suchen,
* dafür Ressourcen beschaffen,
* soziale Beziehungen nutzen, beeinflussen.

**Diesen Handlungsweisen lassen sich spezifische Konfliktursachen und -arten zuordnen: strukturelle und persönliche Konflikte.**

### Strukturelle Konflikte:

**1.Zielkonflikt:**

Die Ziele oder Konsequenzen von Handlungen werden unterschiedlich bewertet.

**Beispiel:**
In einem Betrieb streiten der Personalleiter und der Betriebsrat darüber, ob eine neue Zeiterfassungsanlage installiert werden soll.
Der Personalleiter ist dafür, weil er meint, dass sich dadurch die Zahl der Anwesenheitsstunden erhöhen wird. Der Betriebsrat ist dagegen, weil er meint, dass die Arbeitszufriedenheit zurückgehen wird.
Der eine bewertet also das Ziel "mehr Anwesenheitsstunden", der andere das Ziel "Arbeitszufriedenheit" höher.

**2.Bewertungskonflikt:**

Die Konfliktparteien versuchen die Ziele auf unterschiedlichen Wegen zu erreichen.

**Beispiel:**
Zwei Mitglieder der Werbeabteilung sind sich zwar darüber einig, bei der Kampagne für ein neues Produkt differenziert nach Zielgruppen vorzugehen. Sie streiten sich jedoch darüber, welche Zeitschrift diese Zielgruppen am besten anspricht.

Bewertungskonflikte gehen in der Regel auf eine unterschiedliche Informiertheit der Beteiligten zurück.

© Alfred Freudenthaler
**www.freudenthaler.com**

**3. Verteilungskonflikt:**

Die Konfliktparteien können sich nicht über die Verteilung von persönlichen, finanziellen oder technischen Ressourcen einigen.

**Beispiel:**
Mehrere Personen sind sich über die Verteilung des Budgets oder die Zuordnung von Räumen uneinig.

Solche Konflikte treten auf, wenn es nicht möglich ist, allgemein anerkannte Kriterien zu finden, nach denen die Mittel oder Anreize eines Betriebes verteilt werden.

**Persönliche Konflikte**

**4. Beziehungskonflikt:**

Jeder Mensch hat das Bedürfnis, von anderen akzeptiert und anerkannt zu werden. Wird dieses Bedürfnis verletzt, so erlebt sich diese Person in der Beziehung zu der anderen Person als unterlegen, z. B. als dumm, inkompetent oder machtlos.

**Beispiel:**
Ein Mitarbeiter einer Abteilung wird bei einer wesentlichen Neuerung seine Arbeit betreffend weder informiert noch zu Rate gezogen. Damit wird ihm seiner Meinung nach signalisiert, dass seine Meinung unwichtig ist. Er wehrt sich nun vehement gegen die Einführung dieser Neuerung, weil er ernst genommen werden möchte.

Beziehungskonflikte treten häufig dort auf, wo Verantwortlichkeiten und Kompetenzen nicht klar abgegrenzt sind.

**Aufgrund innerer Einstellungen und Verhaltensweisen werden aus vielen Konflikten auch Beziehungskonflikte!**

© Alfred Freudenthaler
**www.freudenthaler.com**