

Ursachen auf den Grund gehen

Probleme zwischen Mitarbeitenden entstehen nicht aus heiterem Himmel, sondern haben immer eine Vorgeschichte. Sie sollten sie kennen, denn nur dann werden Sie den Ansatzpunkt finden, um Konflikte aus der Welt zu schaffen.

*Konflikte können Sie nur lösen,
wenn Sie die Ursachen verstehen.*



BEI DEM THEMA GEHT ES UM DIE FRAGEN:

- Warum sollten Sie bei Konflikten zwischen Anlass und Ursache unterscheiden?
- Wie ermitteln Sie die Ursachen eines Konfliktes?
- Welche Strategien gibt es im Umgang mit Konflikten?



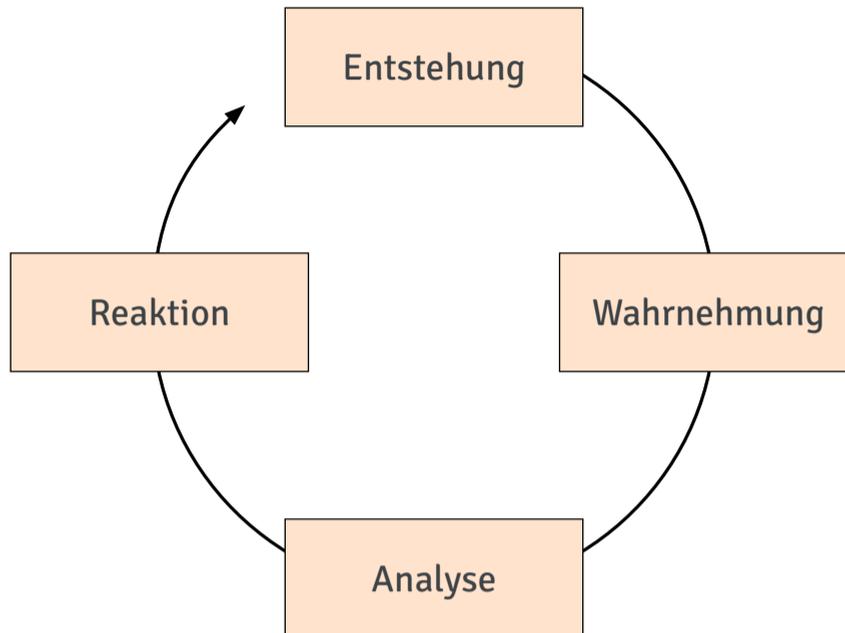
Wie gehen Sie vor, wenn Sie die Ursachen eines Konfliktes analysieren?

Was funktioniert dabei gut? Wo gibt es schon einmal Schwierigkeiten?

Keywords

Anlass Aussitzen von Konflikten Eskalation fördern Interessenausgleich
Konflikten aus dem Weg gehen Konfliktstrategien Konfliktursachen Konfrontation
Missverständnis Ursachen von Problemen Vorgeschichte

In der folgenden Grafik muss man deshalb eigentlich einen Schritt zurückgehen, sobald man einen Konflikt wahrnimmt. Als Erstes muss man nach der Entstehung fragen.



Allerdings gibt es viele mögliche Ursachen von Konflikten, sodass die Suche nicht immer ganz einfach ist.



Eine hilfreiche Technik bei der Analyse der Ursachen ist eine Methode, die auf den japanischen Erfinder Toyoda Sakichi zurückgeht. Er entwickelte das Konzept „5xWarum“: Wenn ein Problem auftritt, frage fünfmal warum, um die Ursache des Problems herauszufinden.



Warum sollten Sie fünfmal diese Frage stellen?

Wenn Sie so oft nachfragen, kommen Sie den eigentlichen Ursachen immer näher, selbst bei verzwickten Konflikten.