

Arbeitskonflikte klären

- Probleme werden zu Konflikten
 - Wenn ‚Bordmittel‘ nicht mehr helfen
 - Was bewirkt externe Konfliktklärung?
 - Unser Handwerkszeug
 - So gehen wir vor
 - Kontakt
- b.schmidt@synergain.com



SYNERGAIN
management consultants

Anfangs noch beherrschbare Probleme wandeln sich langsam und mehr oder weniger unauffällig zu Konflikten. Oft lässt der Blick auf die scheinbar harmonische Oberfläche über lange Zeit den wirklichen Schaden nicht erkennen. Konfliktkosten entstehen zunächst im Verborgenen in Form von

- materiellen Schäden,
- entgangenen Geschäften,
- nicht eingehaltenen Zielvereinbarungen,
- ausbleibenden Entwicklungen,
- häufigen Fehlzeiten,
- ineffektiven Arbeitszeiten.

Man fühlt sich irgendwie festgefahren, blockiert, es läuft einfach nicht rund. Die eigenen Möglichkeiten, es mit gutem Willen zu lösen, scheinen am Ende. Unzufriedenheit macht sich breit, drückt sich leise in gereizter Stimmung oder laut in verbalem Schlagabtausch aus.

Natürlich ist es zunächst einmal Sache jeder Führungskraft, Probleme anzusprechen. Individuelle Mitarbeitergespräche, Absprachen und Zielvereinbarungen werden erfolgreiche „Bordmittel“ sein, wenn die Situation noch nicht zu verhärtet ist.

Externe Unterstützung ist angezeigt, wenn

- immer wieder Konflikte zu ähnlichen Themen entstehen
- mehrere schwierige Probleme miteinander verstrickt sind
- die Kommunikation unter den Akteuren blockiert ist
- eine hohe, unberechenbare Eigendynamik entsteht
- die Akteure die sachliche Ebene der Auseinandersetzung verlassen und Verletzungen der Persönlichkeit riskieren
- sich Untergruppen und „Parteigänger“ für einzelne Positionen herausbilden
- die Arbeitsfähigkeit stark eingeschränkt und
- die Selbstregulation nicht mehr greift.

Was bewirkt externe Konfliktklärung?

In einer Konfliktklärung mit externer Begleitung durch uns klären Führungskräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die anstehenden Sach- und Kooperationskonflikte.

Gleichzeitig lernen die Beteiligten für die Zukunft

- Klartext zu sprechen, ohne zu verletzen;
- Wünsche und Erwartungen auszudrücken, ohne verdeckt zu agieren;
- offen und ehrlich Rückmeldung zu geben, ohne falsche Rücksichtnahme.

Strukturierte, konstruktive und respektvolle Auseinandersetzung ersetzt destruktive Kommunikation. Kreative, tragfähige und motivierende Konfliktlösungen werden möglich.

Danach sehen meistens alle besser und klarer, wie man reibungsloser und erfolgreicher zusammen arbeiten kann.

Aber, auch das muss gesagt sein:

Eine Lösung kann auch sein, dass im Laufe der Klärung deutlich wird, dass die Akteure miteinander keine Chance haben und sich neu orientieren müssen.

Jede Konfliktsituation ist anders:

Menschen – Situationen – Umfeldbedingungen – Vorgeschichten - all das macht einen Konflikt einmalig. Dem tragen wir Rechnung durch ein jeweils spezielles, mit Ihnen abgestimmtes Vorgehen bei der Konfliktmoderation oder –mediation.

Bei unserer Arbeit orientieren wir uns an bewährten Verfahren und Modellen, unter anderem an

- Friedrich Glasl's Konfliktmanagement
- Christof Thomanns Modell der Klärungshilfe,
- Friedemann Schulz von Thuns Kommunikations- und Persönlichkeitskonzepten
- dem Harvard-Verhandlungskonzept und
- der Dialogischen Gesprächsführung

Neben unserem professionellen Wissen als Konfliktmoderatoren und -mediatoren greifen wir auf unsere langjährigen Erfahrungen aus vielschichtigen Organisations- und Personalentwicklungsprozessen zurück.

- In einem Erstgespräch lernen Sie uns und wir Ihre Situation kennen. Gemeinsam klären wir, welche Form der Konfliktmoderation oder –mediation für Sie geeignet ist. Danach erhalten Sie unser Angebot. Dieser Schritt ist für Sie unverbindlich und kostenlos.
- Die Konfliktanalyse berücksichtigt personelle und strukturelle Gegebenheiten und klärt, was eigentlich los ist bzw. wie die Situation von den Beteiligten gesehen wird.
- In systematischen Schritten, ausgehend von der Konfliktanalyse, gehen wir daran, das Konfliktpotenzial abzubauen. Zielsetzungen und einzelne Schritte stimmen wir Ihnen ab.
- Bedingungslos konstruktiv handeln – das ist unser Motto bei Interventionen. Kritisch stellen wir Normen und Regeln in Frage, konstruktiv bauen wir Brücken zwischen Akteuren, wertschätzend ermöglichen wir den Wechsel der Perspektiven und fördern Verstehen und Verständnis. Dabei sehen wir uns als unabhängige und allparteiliche Moderatoren und Mediatoren.
- Nachhaltigkeit sichern wir durch unsere Umsetzungsbegleitung und die kontinuierliche Reflexion des Weges und der erreichten Ziele.



Ihre Ansprechpartnerin für
Konfliktmoderation und –mediation:

Barbara Schmidt
Synergain Büro Lüneburg
Am Dornbusch 3
D-21335 Lüneburg
Fon: +49 4131 – 4 51 31
b.schmidt@synergain.com

Unser Beratungsangebot zielt auf Konflikte zwischen

- Führungskräften und Mitarbeitern
- Teammitgliedern
- Mitarbeitern untereinander
- Verschiedenen Organisationseinheiten
- Leitung und Mitarbeitervertretung

Ein auf Ihre Situation und Organisation zugeschnittenes Vorgehen entwickeln wir gerne nach einem persönlichen Gespräch mit Ihnen.

Zusätzliche Informationen und einen Überblick über unser gesamtes Angebot finden Sie auf unserer Internetseite www.synergain.com.