Konflikte, deren Auswirkungen und deren Bearbeitung

Die Zusammenarbeit von Menschen, insbesondere wenn Abläufe neu definiert oder Software eingeführt wird ist automatisch von Konflikten geprägt. Neben dem Effekt der Demotivation (Arbeit macht keinen Spaß mehr) führen solche Konflikte auch zu hohen Kosten durch Fluktuation, unproduktive Arbeitszeiten und Kundenverlust. Nachzulesen ist dies in diversen Konfliktkostenstudien wie z.B. die der Unternehmensberatung KPMG.

Konflikte können gezielt mit dem Verfahren der Mediation bearbeitet werden. Allerdings können Konflikte auch vermieden werde, indem die Kommunikation verbessert wird.

Bei der Mediation handelt es sich um eine moderne, sehr wirksame Methode zur Beilegung von Konflikten. Mit Unterstützung der Mediatorin oder des Mediators entwickeln die am Konflikt Beteiligten selbst tragfähige und zukunftsorientierte Lösungen.

Im Folgenden werden ein paar Beispiel aufgezeigt, wie die klassische Konfliktfälle bearbeitet werden können, bzw. wie diesen vorgebeugt werden kann.

Quelle und weitere Informationen unter:
Konfliktkostenstudie 2009, KPMG AG/ http://www.kpmg.de/Presse/14276.htm (Stand: 01.12.2010)


... mehr erfahren Sie von mir - Kontaktdaten Jörg Schäfer

Ihre typischen Handlungsfelder

- Streitereien zwischen Kollegen
  →keine professionelle Zusammenarbeit mehr möglich

- Unstimmigkeiten zwischen Führungskraft und Mitarbeiter
  →Demotivation des Mitarbeiters

- Störungen in der Teamentwicklung
  →Ergebnisse werden nicht erreicht

- Falsche Erwartungshaltung vom Kunden
  →Nachverhandlungen

- Konkurrenzverhalten unter Partnern
  →Kundenverlust

- einschneidende organisatorische Änderungen
  →Kompetenzverlust, Verantwortungsgewinn

- Veränderung der Arbeitsinhalte
  →Überforderung, Demotivation

Was wir für Sie tun können

- Mediation
  - innerbetrieblich (zwischen Mitarbeitern aller Ebenen)
  - zwischen Unternehmen
- Einzel- und Gruppenmediation
- Einzel- und Gruppencoaching
- Kommunikationstraining zur Konfliktvermeidung
- Aufbau von Anlaufstellen im Konfliktfall
  - intern
  - extern
- Mediatorenausbildung
  - zur schnellen Bearbeitung von Konflikten
  - zum Etablieren mediativer Kommunikation

- Moderation komplexer/kritischer Themen in Gruppen

- Schärfung des Blickes für den Gegenüber (Perspektivenwechsel)