

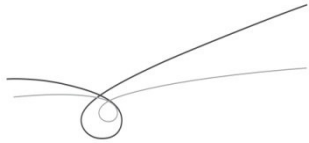
Barbara Schmidt

Personal- und Organisationsentwicklung,
Konfliktmanagement

Arbeitskonflikte klären

- Kreative Konfliktlösungen
- Aus Problemen werden Konflikte
- Konfliktbereinigung mit Bordmitteln
- Externe Konfliktklärung
- Mein Handwerkszeug
- So gehe ich vor
- Vorbeugende Maßnahmen
- Kontakt

Kreative Konfliktlösungen



Beim Fußball hat der Schiedsrichter das letzte Wort. Alle müssen seine Entscheidung akzeptieren, sonst: Platzverweis!

Allerdings: das Spiel dauert auch nur 90 Minuten und danach gehen diese Mannschaften auseinander. Neues Spiel, neue Spielerinnen und Spieler – neue Konflikte, aber alte Regeln.

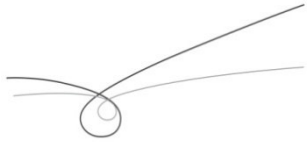
Das Zusammenspiel in Ihrer Organisation dauert länger, deswegen brauchen Sie andere Formen der Konfliktregelung als beim Fußball.

Sie brauchen kreativere Konfliktlösungen, die Motivation und Engagement erhalten, nachhaltig tragen und Gewinner auf allen Seiten schaffen.

Mein Beratungsangebot zielt auf Konflikte zwischen

- Führungskräften und Mitarbeitern
- Mitarbeitern untereinander
- Verschiedenen Organisationseinheiten

Aus Problemen werden Konflikte

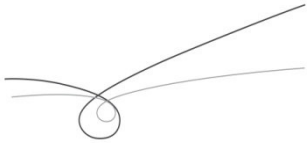


Anfangs noch beherrschbare, kleine Probleme wandeln sich langsam und mehr oder weniger unauffällig zu Konflikten. Wie Rost, der sich ganz langsam und unauffällig festsetzt. Oft über lange Zeit lässt der Blick auf die Oberfläche den wirklichen Schaden nicht erkennen. Konfliktkosten entstehen zunächst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

- materiellen Schäden,
- entgangenem Geschäft,
- ausbleibender Entwicklung,
- häufigen Fehlzeiten,
- Verlust von interner und externer Reputation.

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.

Konfliktbearbeitung mit Bordmitteln



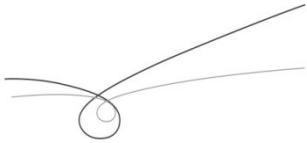
Rostige Stellen reinigen Sie. Und wie bereinigen Sie Ihre Arbeitskonflikte? Zugegeben: es kommt vor, dass nach der Reinigung nichts mehr bleibt, weil der Rost alles zusammen gehalten hat. Meistens sieht man aber nach einer Konfliktklärung besser und klarer, was zu tun ist und wie man reibungsloser zusammen arbeiten kann.

Natürlich ist es zunächst einmal Sache jeder Führungskraft, Probleme und Konflikte im Führungsbereich anzusprechen. Ist die Situation noch nicht zu verhärtet, werden „Bordmittel“ erfolgreich sein, um wieder miteinander arbeitsfähig zu sein.

Externe Unterstützung ist angezeigt, wenn

- immer wieder Konflikte zu ähnlichen Themen entstehen;
- mehrere schwierige Probleme mit einander verstrickt sind;
- eine unberechenbare Eigendynamik unter den Akteuren entsteht;
- die Akteure die sachliche Ebene verlassen und Verletzungen der Persönlichkeit riskieren;
- sich Untergruppen und „Parteiläger“ für einzelne Positionen herausbilden;
- die Arbeitsfähig stark eingeschränkt und die Selbstregulation überfordert ist.

Was kann eine Konfliktklärung leisten?



In einer Konfliktklärung unter meiner Moderation lösen Sie und Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die anstehenden Sach- und Kooperationsprobleme.

Gleichzeitig lernen die Beteiligten für die Zukunft

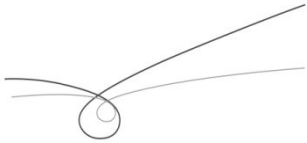
- Klartext zu sprechen, ohne zu verletzen;
- Wünsche und Erwartungen auszudrücken, ohne verdeckt zu agieren;
- offen und ehrlich Rückmeldung zu geben, ohne falsche Rücksichtnahme.

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

Und auch das muss gesagt sein:

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

Mein Handwerkszeug



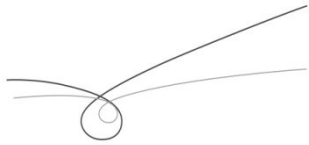
Jede Konfliktsituation ist anders: Menschen – Situationen – Umfeldbedingungen – Vorgeschichten machen Konflikte einmalig. Dem trage ich Rechnung durch ein jeweils maßgeschneidertes, mit Ihnen abgestimmtes Vorgehen bei der Prozessgestaltung.

Bei meiner Arbeit orientiere ich mich an bewährten Modellen der Konfliktdiagnose und –klärung, 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

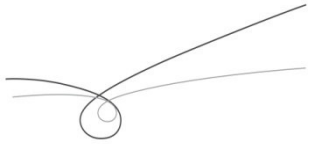
Neben professionellem Wissen als Konfliktmoderatorin greife ich auf meine langjährigen Erfahrungen aus vielschichtigen Organisations- und Personalentwicklungsprozessen zurück.

So gehe ich vor:



- In einem Erstgespräch lernen Sie mich und ich Ihre Situation kennen. Gemeinsam klären wir, welche Form der Konfliktbearbeitung für Sie geeignet ist. Danach erhalten sie mein Angebot. Dies 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, gehe ich daran, das Konfliktpotenzial abzubauen. Ziele und einzelne Schritte stimmen wir gemeinsam ab.
- Bedingungslos konstruktiv handeln – das ist mein Motto bei Interventionen. Konstruktiv stelle ich Normen und Regeln in Frage, baue Brücken zwischen Akteuren, ermögliche den Wechsel der Perspektiven, fördere Verstehen und Verständnis. Dabei verstehe ich mich als allparteiliche Moderatorin.
- Nachhaltigkeit sichere ich durch meine Umsetzungsbegleitung und die kontinuierliche Reflexion des Weges und der erreichten Ziele.

Vorbeugende Maßnahmen



Konflikte in Arbeitsbeziehungen kommen nicht aus heiterem Himmel. Meistens gibt es Vorzeichen und Indikatoren, die auf Problemlagen hindeuten:

- Zunehmender Arbeits- und Zeitdruck
- Neue Aufgaben
- Personenwechsel
- Veränderungen in der Organisation
- Unverträglichkeiten einzelner Akteure
- Neue, steigende Anforderungen aus dem Umfeld

Damit Situationen und die damit unweigerlich verbundenen Konfliktkosten nicht eskalieren, empfehle ich vorbeugende Interventionen wenn sich zeigt, dass Probleme zunehmend schwer mit „Bordmitteln“ zu lösen sind.

Maßnahmen wie Teamentwicklung, Coaching in schwierigen Führungssituationen und Feedbackprozesse setzen frühzeitig an und vermeiden größere Störungen in der Zusammenarbeit.

Informieren Sie sich dazu auf meiner Internetseite.

Kontakt:



Auf dem Meere 18/19 · D-21335 Lüneburg · fon +49-(O)4131-45 131 · mobil +49-(O)171-835 35 20
Steuernummer 33 142 000 23 · schmidt@barbaraschmidt.de · www.barbaraschmidt.de

Ich freue mich,
wenn Ihnen meine Art
zu arbeiten
und zu beraten gefällt.

Ein auf Ihre Organisation
zugeschnittenes Angebot
entwickle ich gerne nach einem
persönlichen Gespräch mit
Ihnen. Eine kurze E-mail und
ich melde mich bei Ihnen.

Zusätzliche Informationen
und einen Überblick über
mein gesamtes Angebot finden
Sie auf meiner Internetseite.