

Konfliktmoderation (Min. 1 – ca. 3 Tage)

Lösungen entwickeln. Immer.

In jedem Unternehmenssystem gibt es auch krisenhafte Situationen, weil Menschen mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Erwartungen mehr oder minder offen aufeinandertreffen.

Oft sind in Unternehmen nur unterschwellig wahrnehmbare „Konflikt-Inseln“ vorhanden: Führungsgremien, Teams, Gruppen, Abteilungen leisten sich durch das ungewollte Verschleppen einer Lösung Verluste, die einem konstruktiven Miteinander z.T. sogar direkt entgegenarbeiten.

Oft führen diese Krisen- und Konfliktherde zu sog. Mobbing, zu (teurem) Krankheitsentzug und sogar zu Mitarbeiterfluktuation. Konflikte kosten das Unternehmen Geld, Nerven und damit auch Gesundheit. Kunden wandern ab, Umsatz und Ertrag sinken im schlimmsten Fall.

„Und ständig grüßt das Murmeltier“ ist leider eine gängige Metapher für verschleppte Konflikte, die nur symptom- und verhaltensorientiert ausgerichtet die Motive der Konfliktparteien nicht beachtet. **Kahrs Training Beratung Coaching** bietet in solchen Situationen 3 robuste und praxiserprobte Lösungsansätze, die auf verschiedenen Ebenen ansetzen:

Lösungsoption 1: Direkt-moderierter Konflikt-Workshop (ab 1 Person)

Es ist legitim und oft gibt es gewichtige Gründe, nicht selber einen Konflikt und dessen Klärung anzugehen. Der direkt moderierte Konflikt-Workshop mit nur einem oder gerne auch allen Konfliktbeteiligten schafft hier Abhilfe.

Oft kann auch eine noch so gut gemeintes Klärungsgespräch oder eine rationale Mediation nicht mehr ausreichen, da sie als schwerpunktmäßig vernunfts- und verstandesbezogene Klärungsmethode einer möglicherweise sehr emotionalen und verstrickten Konfliktbasis nicht gerecht werden kann.

In diesen Fällen ist es hilfreich, **Kahrs Training Beratung Coaching** als erfahrenen Moderator zur Konfliktlösung zu beauftragen. Methoden wie die respektvolle Amplifikation von dem Konflikt zugrundeliegenden Motiven werden oft benötigt, da den Beteiligten selbst z.T. die Grundlagen des Konfliktes durch die Konflikt-Verschleppung unterbewusst sind. Sie müssen erst wieder bewusst gemacht werden.

Der Moderator ergründet dann idealerweise im direkten Konflikt-Klärungsgespräch konsequent und qualitativ die motivbezogenen Grundlagen des Konfliktes und zeigt respektvoll und diskret mögliche Verantwortlichkeiten für diese mindestens subjektiv wahrgenommenen Motivlagen auf. Grund: Eine erneute Nichtbeachtung der dem Konflikt zugrundeliegenden divergierenden Motive kann sonst eine ständige Wiederholung der Konflikt-handlungen erwarten lassen.

Eine Lösung kann durch konsequente und bewusste motivationale Konfliktmoderation sehr oft einfach und unkompliziert erreicht werden.

Lösungsoption 2: Moderierter Workshop + Selbst-/Fremdbild

Es ist legitim, flächenhafte Konflikte neben einer fachlichen Bearbeitung von betrieblichen Themen in einem Workshop zielgerichtet und grundlegend lösen zu wollen.

Oft genügt bei wenigen Konfliktbeteiligten (bis ca. 5 Personen) zur ersten Konflikthanamnese ein thematisch gebundener Workshop, der durch eine respektvolle und dynamische Mediation und Moderation mit hohen Mediations- und Selbst-/ Fremdbildanteilen angereichert wird. Der Titel des Workshops kann z.B. *Verbesserung der Projekt-/Abteilungs-Zusammenarbeit* oder *Führungskompetenz* lauten.

Hier kann ein grundlegender und bereits langfristig schwelender Konflikt z.T. erstmalig in einem angemessenen Rahmen thematisiert werden, sodass eine spürbare Druckentlastung eintritt.

Die Bedingungen des schwelenden Konfliktes werden im Workshop prinzipiell erfasst und können so ggf. nach Absprache entweder im Workshop selber oder auch in nachfolgenden Schritten konstruktiv gelöst werden.

Erwartungen und Bedürfnisse können so geklärt werden, angestaute Emotionen werden verbalisiert und klare Perspektiven entwickelt.

Der Konflikt kann mit angemessener methodischer Vorgehensweise und thematisch gebunden gelöst werden, weil die ihm zugrundeliegenden Motive (endlich) geklärt werden können.

Ist dieses *Tal der Tränen* durchschritten, wurden Reibungsverluste in Teams und Abteilungen durch meine Konfliktmoderation minimiert, Kosten messbar vermieden, oft wird eine neue, partnerschaftliche Konfliktkultur zwischen den Beteiligten etabliert.

Lösungsoption 3: Qualitative Interviews + Workshop

Es ist legitim, die betriebliche Stimmung durch Interviews abzufragen, um das weitere (Führungs-) Verhalten zielgerichtet vornehmen zu können. Auch, wenn Konflikte vorliegen.

Bei größeren an einem Konflikt beteiligten Mitarbeitermengen ist es oft zu empfehlen, zur Druckentlastung generelle oder auch partiell vereinzelte qualitative *Interviews* mit den Konfliktpartnern oder auch ausgewählten Meinungsführern durchzuführen.

Die sehr vertraulichen Interviews können, will man die beteiligten Personen schützen, als *Interviews z.B. zur Unternehmenskultur* durchgeführt werden. Durch diesen methodischen Schritt kann der interviewende vielfältige und breit gestreute Informationen zum Grundkonflikt erhalten.

Die Dauer eines solchen sehr vertrauensvollen und z.T. auch sehr tiefgehenden, weil die Motive der Menschen berührenden Interviews beträgt ca. 1,5 Stunden/Person.

Nach der Durchführung der Interviews werden die Aussagen dank der besonderen Motiv-Analysetechnik motivationale ausgewertet und konsequent anonymisiert.

In einem anschließenden Workshop (und natürlich erst nach der Freigabe durch die Interviewten und anschließend der Geschäftsleitung) werden die Konflikt-Grundlagen *konsequent anonymisiert, aber thematisch gebunden* präsentiert und können dann lösungsorientiert bearbeitet werden.

Aus Datenschutzgründen geht diese Zusammenfassungsdokumentation zunächst erst wieder an die Interviewpartner, damit diese einerseits nachvollziehen können, dass alles korrekt enthalten ist und sich andererseits niemand direkt erkannt fühlen kann.

Mit diesem methodischen Schritt kann sowohl das Vertrauen der Beteiligten für den Gesamtprozess erhalten, als auch eine größtmögliche Transparenz und Offenheit gewährleistet werden, auch unangenehme Sachverhalte darzustellen.

Mehrwert durch Konfliktklärung

So kann durch meine engagierte und dynamische Mediation und Moderation in Konfliktfällen auch ein messbarer Mehrwert erwirtschaftet werden:

In den unerkannten motivbezogenen Grundlagen von Krisen und Konflikten sind immer auch hohe Potentiale für Chancen enthalten-sie müssen oft nur freigelegt und anschließend verantwortungsvoll auf die gemeinsamen Ziele ausgerichtet werden!

Die Zielgruppen für meine Konfliktmoderationen kommen dabei aus allen betrieblichen und privaten Ebenen: Vorstand, Geschäftsleitungen, Führungsebenen, Abteilungen, Projektteams, Vorgesetzte mit ihren Mitarbeitern, Partner, Familien und auch Einzelpersonen. Immer mehr Firmen und Unternehmen, aber auch Privatpersonen nehmen deshalb meine Moderation zur Bearbeitung vieler Konfliktherde in Anspruch.

Die Erfolgswahrscheinlichkeit zur Lösung von z.T. jahrelang schwelenden Konflikten ist bei diesem Vorgehen sehr hoch, das methodisch-robuste Vorgehen hat sich gut bewährt.

Optional buchbar: Paralleles und begleitendes Coaching

Vor, während und nach dem Konfliktklärungs-Workshop warten z.T. neue kommunikative und arbeitspraktische Aufgaben auf die beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Inhalte und besondere Problemlagen, die im Workshop selbst nicht ausreichend behandelt werden konnten und/oder eine individuelle Bearbeitung erfordern, werden deshalb idealerweise in einem oder mehreren anschließenden Coaching thematisiert und systematisch umgesetzt. Führungskräfte und Mitarbeiter erhalten so die Möglichkeit, ihr bisheriges Verhalten (und das ihrer Kolleginnen und Kollegen) im Praxis-Prozess selber tiefergehend zu reflektieren und gegebenenfalls weitere, auf ihre individuellen Kompetenzen abgestimmte geeignete Methoden der konstruktiven Konfliktlösung im geschützten Rahmen zu erlernen.

Grundsätzlich aber gilt: Vor einer Buchung kläre ich gerne im intensiven kostenlosen Austausch mit Ihnen, welche inhaltlichen Ziele Sie anstreben und welche Bedingungen und Erwartungen vorliegen. Gerne präsentiere ich Ihnen auch ausführlich mein methodisches Vorgehen, sodass Sie einen maximalen Überblick bekommen.

Darauf aufbauend konzipiere nach Ihren Vorstellungen eine ausführliche und auf Ihre individuellen Erfordernisse zugeschnittene Themen-Agenda dieses Workshops. Ich biete Ihnen so ein machbares und attraktives Programm, das die Motivation aller Beteiligten sichert.

Sprechen Sie mit mir! oder senden Sie mir eine E-Mail unter info@kahrs-beratung.de oder auch telefonisch 0421-6996034.



Detlef Kahrs
Training Beratung Coaching

Contrescarpe 8 c
D-28203 Bremen

fon +49 - (0)421 - 6996034
mobil +49 - (0)177 - 6517040
mail info@kahrs-beratung.de
web www.kahrs-beratung.de