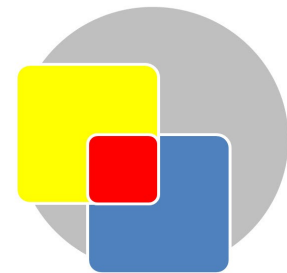


# Konfliktmanagement jenseits von „Nachgeben oder Nachtreten“

© Elke Kaiser Mediation



# Konfliktmanagement professionell

## Thesen:

- 1. Konfliktmanagement lohnt sich!
- 2. Sie können Konflikte nicht verhindern.
- 3. Sie können Konflikte für sich nutzen.
- 4. Sie können Maßnahmen ergreifen, damit kein Schaden entsteht.

# 1. Konfliktmanagement lohnt sich!

- Kostenersparnis, Zeitersparnis
- Rationalisierung (Reduzierung struktureller Konflikte)
- Innovationszuwachs
- Mitarbeiterbindung
- Kundenbindung
- Gewinn an Reputation in der Öffentlichkeit

## 2. Sie können Konflikte nicht verhindern.

### **Definition Konflikt: Einer behindert den Anderen**

- Interessen jeder Einzelperson: teilweise widersprüchlich, teilweise unbewußt.  
Unbewußte wirken mächtiger als bewußte
- Interessen der Gemeinschaft (Team, Firma, Familie) sind zusätzlich zu wahren.
- Erforderlich: Aushandeln der Verfahrensweisen, manche täglich neu. Anstrengend!
- Abkürzungen: möglich, manche rächen sich bitter

# 3. Sie können Konflikte für sich nutzen!

- Klar werden, was Ihre Interessen, Bedürfnisse, Ziele sind.  
Für die anderen verständlich formulieren.
- In die „Verhandlungen“ konsequent einbringen, nicht zu früh nachgeben
- Mehrere Vorschläge entwickeln, um sie zu erreichen. Bis die anderen mitgehen können.  
Kreativ und frisch! Oder allg. Normen vorhanden?
- Umsetzen in den Alltag.  
Bis zum nächsten Thema.

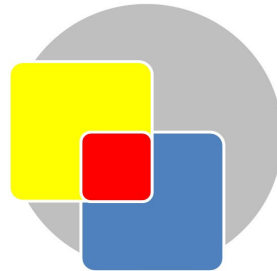
## 4. Sie können Maßnahmen ergreifen, damit kein Schaden entsteht.

- Eskalation ist ein Prozess, der anfangs schleichend und unbemerkt abläuft. Tückisch!  
(Analogie: Chronische Erkrankungen)
- Frühe Signale gibt es, werden oft nicht erkannt oder nicht ernst genommen. Bis unübersehbar = Schaden ist da.
- Deshalb: Nicht verleugnen oder „Held spielen“, sondern regelmäßig Checkup!
- Konfliktmanagement:  
systematisch, Führungskräfte schulen, Anlaufstellen etablieren, Signale als Wegweiser schätzen, früh klären ...)

## 5. Wenn es schon kracht oder nichts mehr geht?

- Interne, vermittelnde Klärung durch Vorgesetzte (soweit nicht selbst involviert)
- Konfliktcoaching einzelner Betroffener oder Führungskräfte durch Mediator/in, Fallbesprechung und -begleitung
- Konfliktklärung durch externe(n) Mediator/in (auch Trennung kann die Lösung sein)
- Rechtsweg

**Vielen DANK für Ihre Aufmerksamkeit!**



**Elke Kaiser  
Mediation**

**Elke Kaiser**  
*Dipl. Ing. oec. und Mediatorin*

Tel: 036 31 - 97 29 70  
Fax: 036 31 - 47 66 66  
[info@verhandeln-statt-streiten.de](mailto:info@verhandeln-statt-streiten.de)  
[www.verhandeln-statt-streiten.de](http://www.verhandeln-statt-streiten.de)