

*MEDIATION
und
KONFLIKTMANAGEMENT*

Türöffner und Stolpersteine

--

*Beobachtungen und Austausch
von und mit
marktgestaltenden Organisationen unterschiedlicher Branchen*

Thomas Kramer
MBA (Univ.), Wirtschaftsmediator (IHK)
KVMO Konfliktmanagement Verhandlungsführung Mediation Ombud
thomas.kramer.mediation@gmail.com
mobil: 0163-1836555

Tatsächliche vs. vermutete Konfliktbearbeitung

„Konflikte? Haben wir zum Glück eigentlich kaum“

Welchen Umgang in meiner Organisation kenne ich sicher und woher?

Wie verhalten sich meine Erwartungen, Hoffnungen und Ziele dazu?

Wer bearbeitet wie Konflikte innerhalb unserer Organisationsstruktur?

Wo weichen gewollte und wahrgenommene Kultur dabei voneinander ab?

Von welchen Gestaltungswerkzeugen sehe ich langfristige Wirkungen?

Unsere Erfolgsmessmethoden: welche Kriterien existieren als Basis?

Welche alternativen Lösungen kenne und wie bewerte ich diese?

Stolpersteine 1-2-3-4-5

Menschen assoziieren „Konflikt“ häufig mit...

„Management“ mit...

„System“ mit...

Wir reden bzw. hören von unglaublichen Kosteneinsparungen

Wir unterschätzen oder ignorieren wertschöpferisches Potenzial

Bedauernd vermuten wir Unvereinbarkeit mit der „Kultur des Hauses“

Falsche Erwartungshaltungen an Mediation bleiben unangesprochen

Stolpersteine 6-7-8-9-10

Angst vor Kollateralschäden beim Outen von Konflikten im eigenen Stall: theoretisch unberechtigt, praktisch berechtigt

BATNA: Flucht und Wechsel als „ganz einfache und geschmeidige“ Lösung für Einzelnen/Alle

„Praktische Realitäten“ schlagen „wissenschaftlichen Erkenntnis-kram“. Starres Festhalten wird zu Geradlinigkeit geadelt, Alternativen als theoretisch, weltfremd, weich oder anarchisch abgestempelt

Wir legen Annahmen zugrunde, die wir lange nicht mehr oder nur in „schwachen Momenten“ hinterfragt haben

Einem vagen Gefühl folgend, definieren wir unser Tun solange neu, bis es auch für uns selbst achtsam und empathisch klingt

Türöffner 1-2-3-4-5

Innenwirkung – Fokus auf die mögliche starke Säule für eine formulierte oder bereits entwickelte Unternehmenskultur!

Innenwirkung – Ansporn zur Authentizität und Loyalität!

Außenwirkung - „War for talents“ und Arbeitgeberranking!

Außenwirkung – Kundenzufriedenheit und Bindung!

Sichtbar für alle – Maßstab der Ernsthaftigkeit im Umgang mit Werten, organisationseigenen Credo, Mission und Vision!

Türöffner 6-7-8-9-10

Einbindung aller Gruppen – Kontrollorgane, Geschäftsführung, BR/PR, Mitarbeiter, Kunden, Lieferanten, Öffentlichkeit!

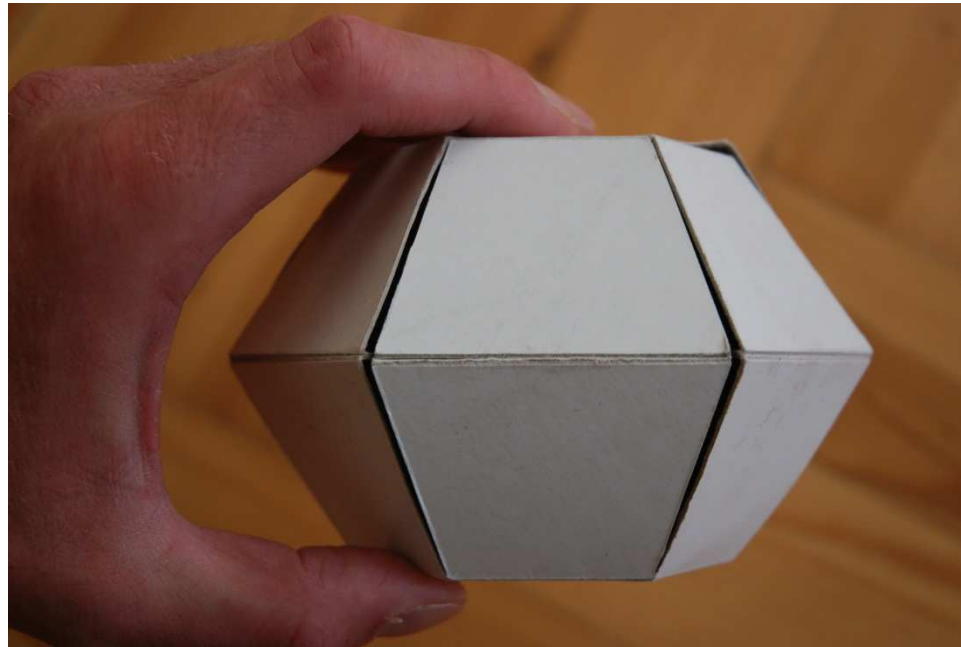
Fachpromotoren! Netzwerkpromotoren! Machtpromotoren!

Pilotprojekt in einer überschaubaren Einheit starten!

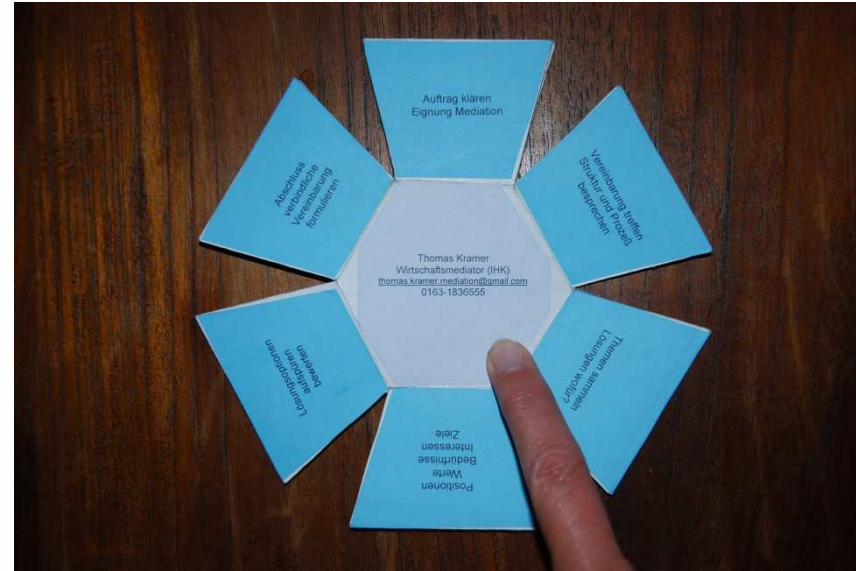
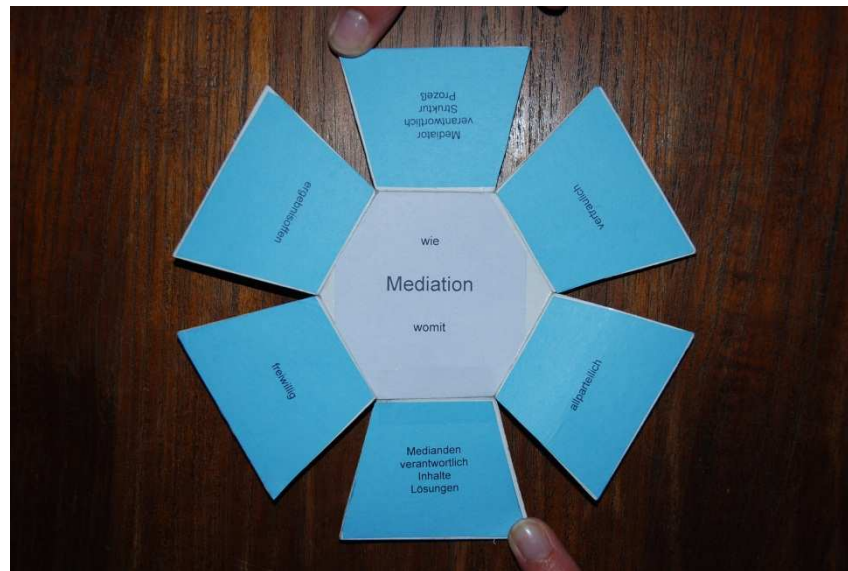
Definitionen klären, Unterschiedliche Ansätze und Methoden trennscharf zeichnen!

Griffigkeit in die Begriffe bringen und beim Erfassen helfen!

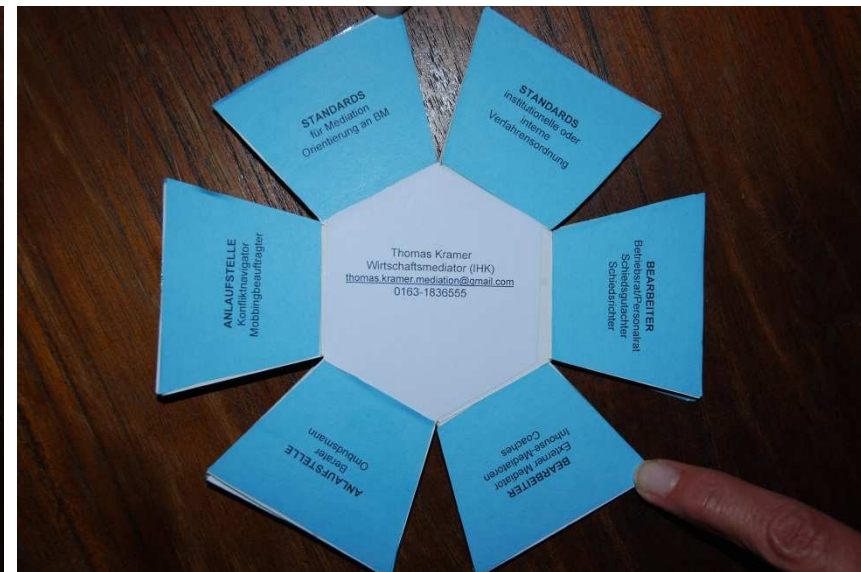
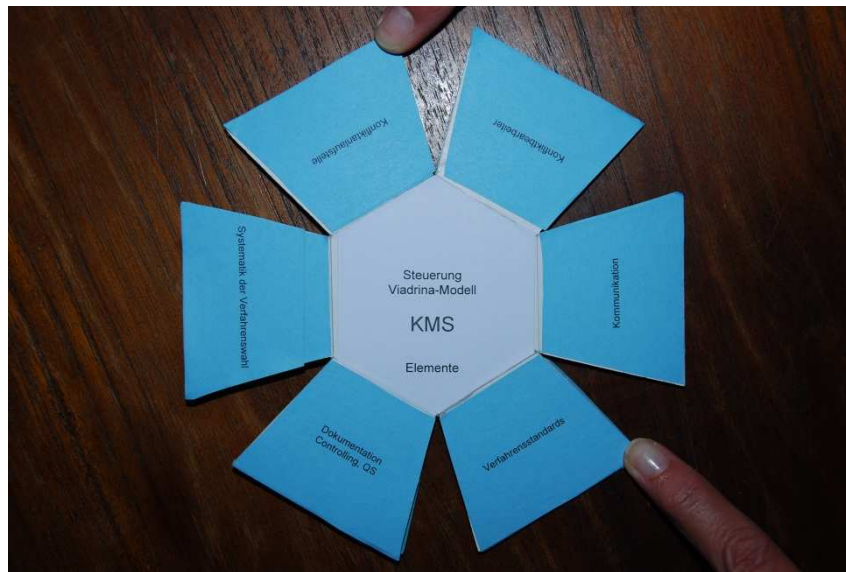
„Befasst, gedreht und gewendet“



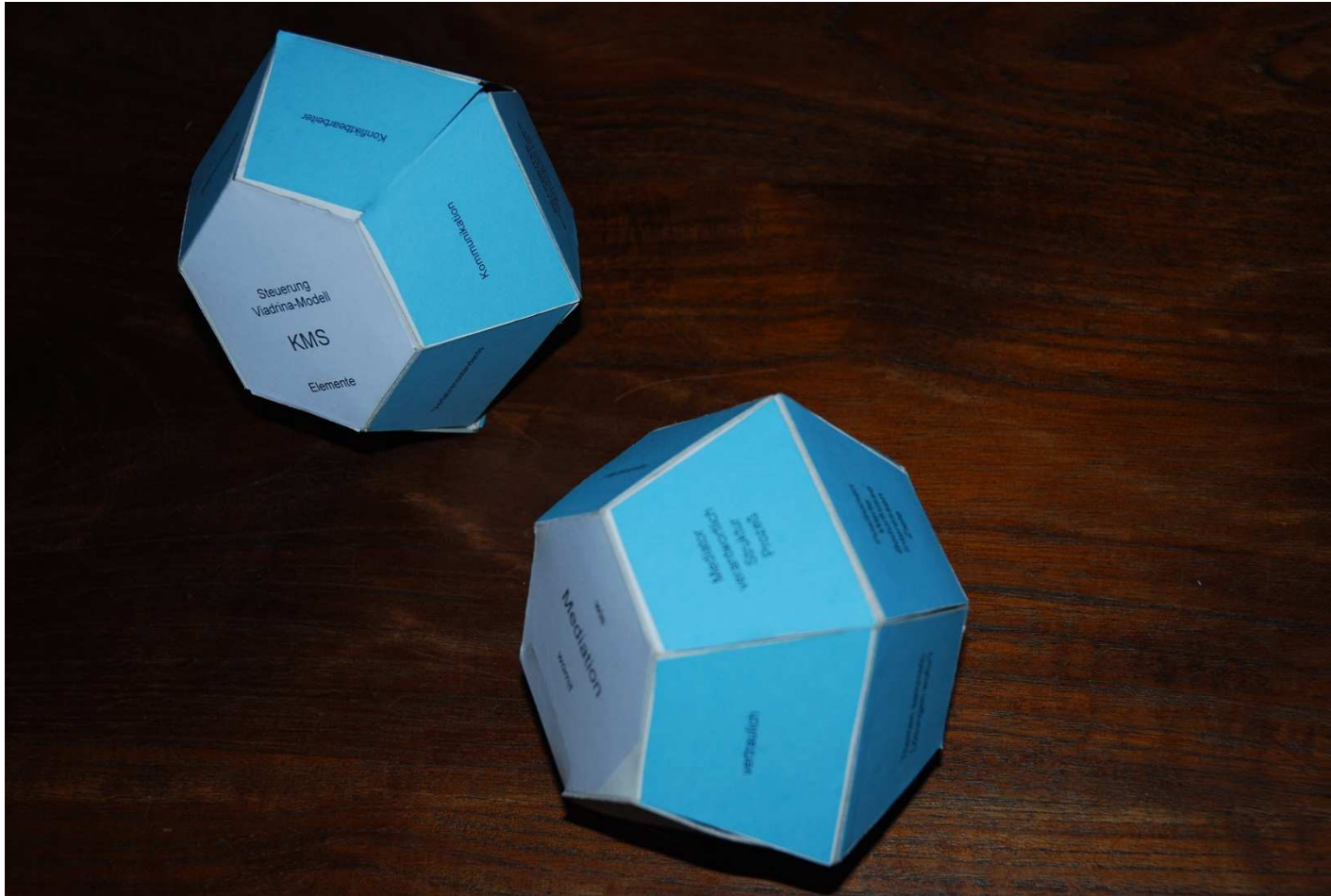
„Die Würfel sind gefallen“ für Mediation



„Die Würfel sind gefallen“ für modernen Konfliktservice



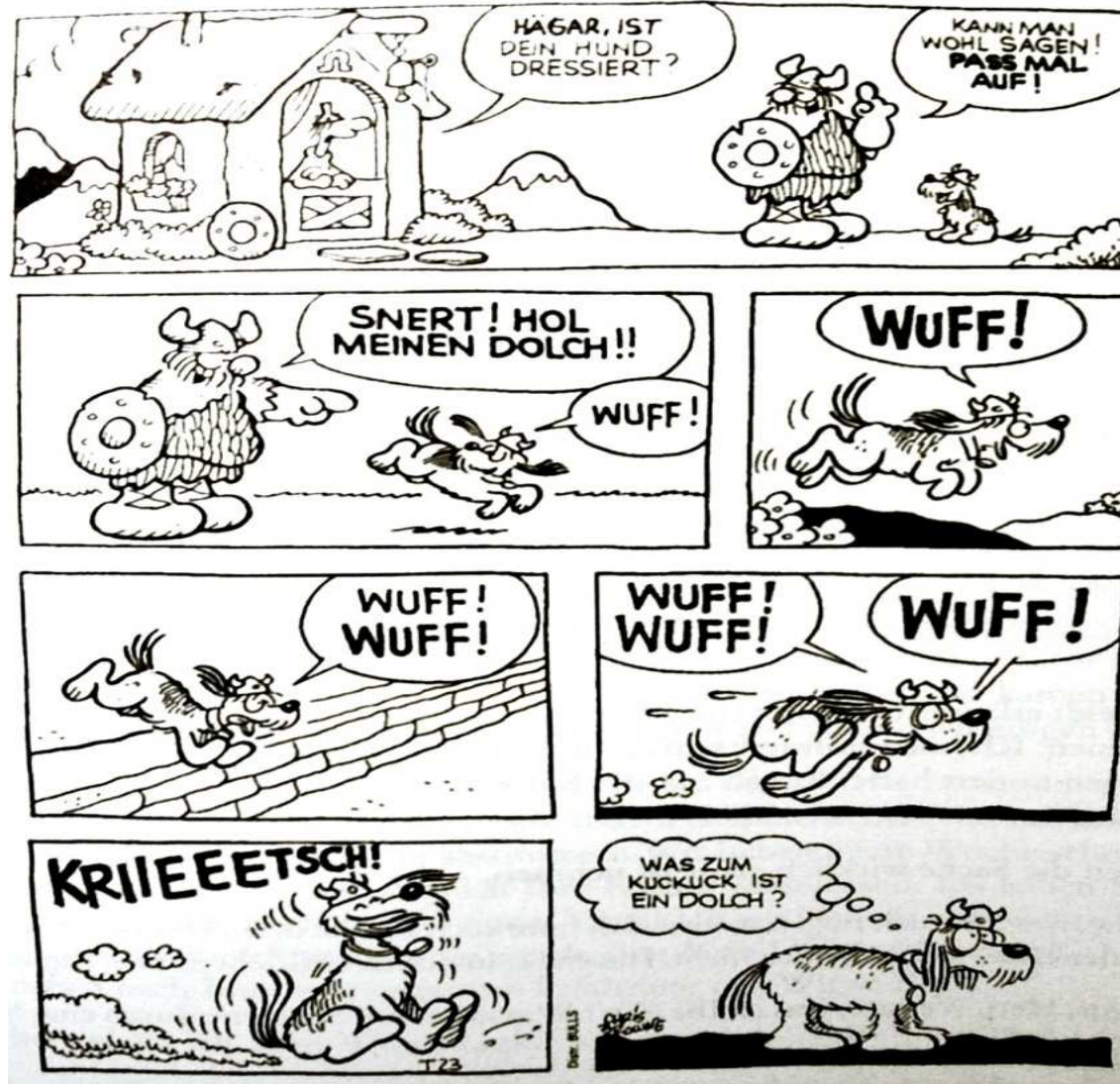
„...griffig, handhabbar und (fast) rund.“



Klippen der Kommunikation

Gedacht ist noch nicht
gesagt
Gesagt ist noch nicht
gehört
Gehört ist noch nicht
zugehört
Zugehört ist noch nicht
verstanden
Verstanden ist noch nicht
einverstanden
Einverstanden ist noch nicht
angewandt
Angewandt ist noch nicht
beibehalten
Beibehalten ist noch nicht
reflektiert
Reflektiert ist noch nicht
supervidiert
Supervidiert ist noch nicht
weitergedacht
Weitergedacht ist noch nicht...

„Im höchst seltenen Fall eines Konflikts haben unsere hauseigenen Mechanismen noch immer gut funktioniert!“



Die Haltung gegenüber einer Haltung

„Mediation? – mhmm, das nennen wir bei uns nicht so...“

Es ist nicht entscheidend, was Du sagst, sondern
was gehört wird,

Es ist nicht entscheidend, was Du zeigst, sondern
was gesehen wird,

Es ist nicht entscheidend, was Du meinst, sondern
was verstanden wird:

Wahrnehmung ist die Realität.

7 Ziele



- Konstruktiv mit Unterschieden umgehen
- Integrativ statt distributiv verhandeln
- Konflikte als Chancen für bessere Ansätze begreifen
- Auch auf schwierige Situationen mediativ einwirken
- Kosten-Nutzen-Vergleiche objektivieren
- Ergebnisoffenheit mit Unternehmensziel verknüpfen
- Auch selbst herbeigeführte Ergebnisse traditioneller Konfliktbearbeitung kritisch reflektieren

7 Wege

- Werte, Bedürfnisse, Interessen und Ziele erspüren und benennen. Your mind is better than you think!
- Win-Win, eigene Lösung, Zukunft und Vertraulichkeit sind greifbar. Ersparnisversprechen angreifbar!
- Ursachen zunehmender Konflikte beleuchten: z.B. Innovation, Wandel, Komplexität, Flexibilisierung von Arbeitszeit, Verteilung von Ressourcen!
- Diskrepanz der Erwartungshaltungen klären!
- Kooperative Professionalisierung über gemeinsame Standards weiter ausbauen und etablieren!
- Langfristige Wirkung konkreter Interventionstechniken kritisch untersuchen, um Erfolgchancen Betroffener wie interner und externer Serviceleister wie Ombudspersonen, Mediatoren, Coaches, Berater und Betriebs-/Personalräte zu maximieren!
- Erfolg ist Grad und Art der Zielerreichung!

Mediationsvereinbarungen

„Bindend? Vollstreckbar? Nachhaltig wirkend?“

Wulff & Morgenthaler

Folgende Vereinbarung wurde zwischen Gott AG und Satan Inc. geschlossen: Die Seelen der Menschen werden anhand von Abstraktionen mit den Bezeichnungen „Gut“ und „Böse“ aufgeteilt ...



Mediator Dr. Robert Fønnesbech hatte einen entscheidenden Einfluss auf die Verhandlungen bezüglich der Entstehung der Erde



HERZLICHEN DANK FÜRS TEILNEHMEN!

Thomas Kramer
MBA (Univ.), Wirtschaftsmediator (IHK)
KVMO Konfliktmanagement Verhandlungsführung Mediation Ombud
thomas.kramer.mediation@gmail.com
mobil: 0163-1836555