

## Konfliktbewältigung und -prävention

Abgesehen von den sachlichen Lösungen, die in Veränderungsprozessen zu erarbeiten sind: Verständnis und Akzeptanz bei Ihren Mitarbeitern zu wecken, ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für Veränderungsprozesse. Oder - im Umkehrschluss: hartnäckige Widerstände, mangelnde Veränderungsbereitschaft oder ungelöste Konflikte können den Fortschritt des Prozesses deutlich hemmen.

Ein erfolgreicher Umgang mit Widerständen und Konflikten basiert zunächst auf der grundsätzlichen Akzeptanz, dass solche Reaktionen „normal“ sind, sobald sich Besitzstände ändern: Budgets, Kompetenzen und Ressourcen verschieben sich und es wird von den am Prozess Beteiligten ein Umdenken verlangt.

In der präventiven Bearbeitung von Widerständen und Konflikten helfen wir Ihnen dabei, die wirklichen Gründe für Bedenken der Beteiligten (Sachargumente, Ängste, Eigeninteressen) herauszuarbeiten, die Interessen hinter den oft vorgeschobenen Positionen zu ermitteln und sie dann konstruktiv aufzugreifen.

Dies ist bereits ein wichtiger Schritt der Konfliktprävention. Denn „schwelende“ Widerstände überhaupt zu thematisieren bedeutet, dass eine vorwärtsorientierte Bearbeitung möglich wird. Mitarbeiter, die sich mit ihren Bedenken ernst genommen sehen, werden zu Beteiligten - und sehen sich zunehmend weniger als Betroffene. Es ist in Folge eine sachliche Diskussion und auch Überzeugungsarbeit möglich, denn diese beginnt zunächst am „Ausgangspunkt“ des Mitarbeiters - und führt erst später zum „Ziel“ der gewünschten Veränderung.

Sind Konflikte bereits verdeckt oder offen zutage getreten, so heißt es, diese aktiv anzugehen und somit den Weg wieder frei zu machen für den Fortschritt des Veränderungsprozesses. Hierbei unterstützen wir Sie, indem wir mit den Konfliktparteien einvernehmliche und zukunftsorientierte Lösungen erarbeiten.

Denn wo Beteiligte auch künftig zusammenarbeiten sollen, sind Kompromisse gefragt, bei denen keiner das Gesicht verliert. Das Gewinner / Verlierer - Prinzip taugt hier wenig, denn der „Verlierer“ wird seine Niederlage nicht vergessen und sie bei jeder künftigen Meinungsverschiedenheit bewusst oder unbewusst in sein Handeln einfließen lassen. Bei größeren Konflikten, die in einer schriftlichen Vereinbarung der Beteiligten für die Zukunft (Memorandum) münden sollen, ist die Wirtschaftsmediation ein adäquates Mittel. Der Mediator führt durch den Prozess, die Parteien erarbeiten jedoch eigenverantwortlich eine einvernehmliche Lösung. Im Alltag einer Veränderung - wo es oft auch um kleinere Konflikte geht - wird mit Methoden des Konfliktmanagement das Gleiche erreicht. Denn hier ist eher das Ziel, die Bearbeitung von Konflikten als lineares Instrument in den Prozessalltag zu integrieren.

In der Bearbeitung von Konflikten unterstützen wir Sie zum Beispiel mit folgenden Leistungen :

- Beratung zur Konfliktprävention : Sachargumente, Ängste und Eigeninteressen
- Wirtschaftsmediation : einvernehmliche Lösung statt gerichtliche Entscheidung
- Konfliktmanagement : Widerstände und Konflikte in Veränderungsprozessen

