

Facts Sheet Success Stories

Konflikte am Arbeitsplatz



Changetraining GmbH vermittelt einem Dienstleistungs-Unternehmen Strategien zum Umgang mit Konflikten im Berufsleben. Durch den Einsatz der erlernten Instrumente werden Konfliktsituationen im Arbeitsalltag frühzeitig erkannt und besser gelöst. Die Auswirkung auf Arbeitsklima und Produktivität ist positiv.

Ausgangslage / Zielsetzung

Die Bildung von Gruppierungen, die gegeneinander statt miteinander arbeiten, veranlasst dieses KMU das Thema Konflikte am Arbeitsplatz genauer zu beleuchten. Das Dienstleistungs-Unternehmen möchte verschiedene Ansätze zur Konfliktlösung kennen lernen und in der Praxis anwenden. Sie vereinbart die Durchführung von Workshops mit der Changetraining GmbH.

Umsetzung-Praxistransfer

- ▶ Die Changetraining GmbH vermittelt Grundlagen über Entstehung, Verlauf und Lösung von Konflikten
- ▶ Situationen aus dem Alltag werden gesammelt, kategorisiert und in Kleingruppen besprochen
- ▶ Die Teilnehmenden üben den Einsatz vielfältiger Konfliktlösungs-Methoden an Fallbeispielen und bereiten sich z.B. mittels Checkliste optimal auf Konfliktlösungsgespräche vor, auch das gegenseitige Geben und Nehmen von Feedback wird thematisiert

Kundennutzen

- ▶ Die Mitarbeitenden gewinnen ein neues Verständnis von Konflikten
- ▶ Sie verstehen diese als produktive Kraft, die zu neuen Lösungen führt
- ▶ Sie gehen persönliche Konflikte direkt an und bringen das eigene Anliegen respektvoll und fair zum Ausdruck
- ▶ Die Klärung der unterschiedlichen Standpunkte bewirkt, dass festgefahrene Verhaltens- und Denkmuster aufgelöst werden
- ▶ Insgesamt verbessert sich die Zusammenarbeit innerhalb des Teams

Vermeiden
Flucht

Kompromisse
schliessen

Durchsetzen
Kampf

Konflikt-Modi
Konfliktlöse-
Muster

Entgegen-
kommen
*anpassen-
unterordnen*

Zusammen-
arbeiten
Kooperation

Workshop & Inhalte

- ▶ Konflikte kennen und verstehen: Was ist ein Konflikt?
- ▶ Anwendung von Konfliktlösungs-Ansätzen und Instrumenten: Wie löse ich einen Konflikt?
- ▶ Verschiedene Arten von Konflikten unterscheiden
- ▶ Praxistransfer planen und vollziehen
- ▶ Mit konkreten Fallbeispielen üben



Kontakt

Stefan Hürlimann, lic.oec.publ., NDS HRM,
Organisationsberater BSO, Mediator und Trainer
Tel.: 043 266 98 82, 079 580 88 88
Changetraining GmbH, Scheuchzerstrasse 47
8006 Zürich