



Konflikt- und Krisenmanagement

Einvernehmliche Lösungsentwicklung durch Interessensklärung und strukturierte Kommunikationsprozesse

trans_m AG
Querstrasse 4
CH-8304 Wallisellen
Switzerland

phone +41 43 233 32 13
fax +41 43 233 32 15
e-mail office@transm.ch
url www.transm.ch

Business Partner CNI CareerNet International

Ihre Fragestellung

Konflikte treten täglich auf, werden aber in den allermeisten Fällen rasch durch pragmatische Lösungsansätze behoben. Wenn über längere Zeit jedoch Uneinigkeit in einer Angelegenheit bzw. Unvereinbarkeit in einem Gegenstandsbereich bestehen, kann dies die Leistungsfähigkeit von Personen, Teams und ganzen Abteilungen nachhaltig beeinträchtigen.

Treten Konflikte nach einer permanent steigenden Entwicklung besonders intensiv, mit besonders weit reichenden Konsequenzen in einem Höhepunkt zu Tage, sprechen wir von einer Krise. Dauert eine Krise in ihrem ganzen Ausmass über längere Zeit an, kann sie zu einer Katastrophe werden.

Sie möchten genau dem vorbeugen, damit Sie Ihre Ziele erreichen können.

In Ihrem Unternehmen stellen Sie zwischen Personen, Teams oder Abteilungen seit kürzerer oder längerer Zeit eine eingeschränkte Gesprächsbereitschaft hinsichtlich einer bestimmten Angelegenheit oder evtl. sogar verhärtete Fronten und Gesprächsverweigerung fest. Sie möchten diese Zustände möglichst rasch auf eine offene und konstruktive Weise angehen, damit der Konflikt beigelegt bzw. die Krise überwunden werden kann. Ihr Ziel dabei ist das Wiederherstellen der vollen Leistungsfähigkeit.

Ihre Lösung mit trans_m

Mit einem Konflikt- oder Krisenmanagement von trans_m können Sie das volle Leistungspotenzial der in den Konflikt involvierten Personen, Teams oder Abteilungen wieder ausschöpfen. Die Massnahme basiert auf einem klar strukturierten Prozess, welcher auf eine gegenseitige Verständigung und auf die Klärung der unterschiedlichen Positionen

mit den dahinter liegenden Interessen und Ansprüchen ausgerichtet ist. Gegensätzliche Handlungsabsichten sollen wieder miteinander vereinbar werden. Die gesamte Massnahme basiert auf vier Meilensteinen, die nachfolgend detailliert dargestellt sind.

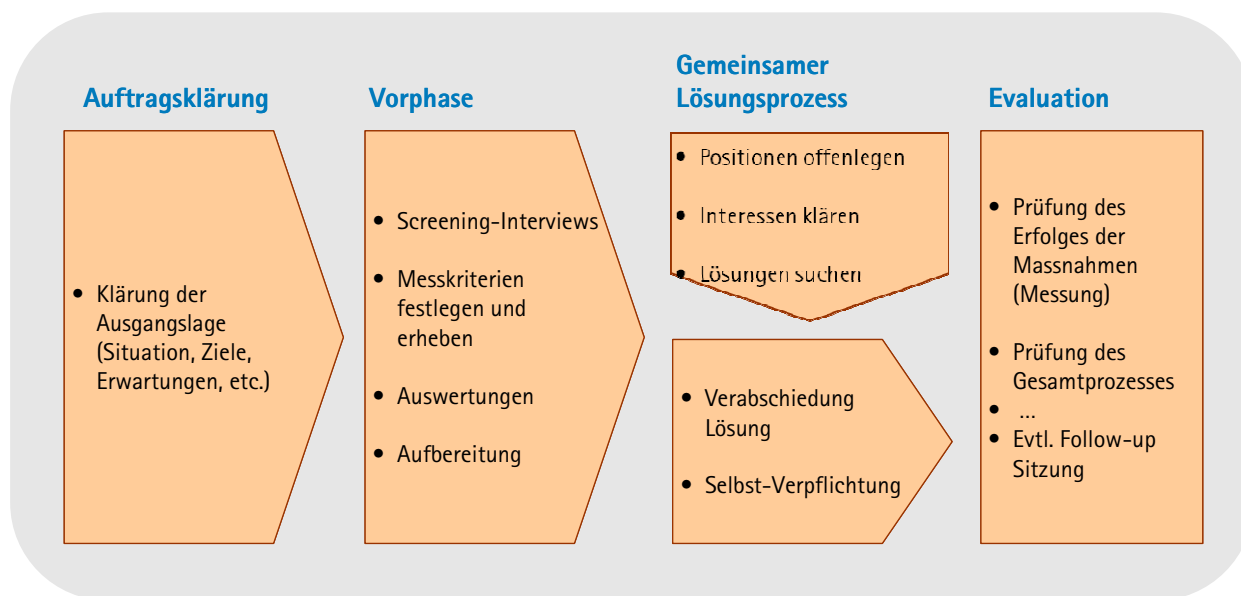


Abbildung 1: Der Konfliktlösungs-Prozess: von der Auftragsklärung bis zur Evaluation

Auftragsklärung

Vor dem eigentlichen Beginn der Massnahmen gilt es, die genauen Erwartungen seitens des Auftraggebers zu klären und verbindliche Ziele festzulegen. Damit dies möglich ist, wird zunächst die bestehende Situation durch strukturierte Interviews detailliert aufgenommen.

Vorphase

In der Vorphase geht es darum, die Auffassungen der am Konflikt beteiligten Personen bzw. Parteien über die bestehende Situation systematisch zu erfassen. Zu diesem Zweck werden Interviews in einem strukturierten Screening-Verfahren durchgeführt sowie situativ weitere Analysever-

fahren verwendet. Die Ergebnisse aus den gesammelten Daten und Informationen der Vorphase werden für die weitere Bearbeitung aufbereitet. Daraus resultiert eine Themenliste mit umfassend erklärenden Hintergrund-Informationen. Gleichzeitig werden auch die messbaren Erfolgskriterien für die Prozessevaluation definitiv festgelegt und bereits erhoben.

Gemeinsamer Lösungsprozess (Teil 1)

Im gemeinsamen Lösungsprozess, in welchem trans_m die Rolle als Moderatorin übernimmt, werden die einzelnen Themenpunkte von den Konfliktparteien zunächst vorgestellt und erläutert. Dabei werden insbesondere die hinter den Positionen liegenden Interessen, Bedürfnisse, Absichten und Ziele dargestellt. Nach der Verständigung über die gegensätzlichen Positionen bzw. Interessen werden in einem strukturierten und kreativen Prozess mögliche Lösungsansätze gesammelt, die an Hand von gemeinsam erarbeiteten Kriterien systematisch bewertet werden.

Der erste Teil des gemeinsamen Lösungsprozesses hat das Ziel, eine für alle Parteien entsprechende Lösungsvariante zu skizzieren, welche von der Moderation aufbereitet und wieder verteilt wird. Die Durchführung des 1. Teils des Lösungsprozesses kann in einer kompakten Workshop-Struktur erfolgen oder in einzelnen Sitzungen abgehalten werden.

Gemeinsamer Lösungsprozess (Teil 2)

Nach Durchsicht und Studium des ersten Lösungsentwurfs findet ein zweites Treffen statt, an welchem sich die Parteien definitiv auf einen Lösungsweg einigen. Am ersten Lösungsentwurf können hierbei noch Korrekturen vorgenommen werden. Sobald es zu einer einvernehmlichen Lösung gekommen ist, bestätigen die Parteien ihr gegenseitiges Einverständnis sowohl mündlich als auch schriftlich.

Ihr Nutzen

Sie arbeiten selber aktiv an einer Veränderung Ihrer Denk- und Verhaltensmuster und gehen dabei weit über einen reinen Wissenserwerb hinaus. Auf diese Weise kann eine nachhaltige Veränderung erzielt werden.

Sie werden von professionellen Coachs mit fundierter Ausbildung begleitet. Der ganze Prozess beinhaltet zielorientierte Dialogverfahren, welche der Prozesssteuerung und der Zielerreichung dienen.

Sie erreichen die von Ihnen definierten Ziele und fördern durch die initiierte Veränderung Ihr persönliches Wohlbefinden.

Evaluation

Als lernende Organisation legt trans_m grosses Gewicht auf die Evaluation von durchgeführten Prozessen. Dies einerseits um die Qualität zu sichern, andererseits aber auch, um konkrete Erfolge sichtbar zu machen. Die Erfolgsmessung erfolgt durch halbstrukturierte Interviews und ist auf die Wirksamkeit der getroffenen Lösungsvariante sowie auf die Zufriedenheit der Beteiligten ausgerichtet. Auch Messungen vorher festgelegter konkreter Datenerhebungen sind zur Evaluation möglich. Die Evaluation findet ca. 2 bis 3 Monate nach der Durchführung des Lösungsprozesses statt.

Akute Krisenintervention

Wir unterstützen Sie oder von einer Krise betroffene Personen dabei, die Kontrolle über eine Situation wieder zu erlangen und handlungsfähig zu bleiben bzw. wieder zu werden. Dazu bedienen wir uns spezieller Methoden und sind sehr schnell vor Ort. Die Erfahrung zeigt, dass die wichtigsten Entscheidungen und Massnahmen unmittelbar in oder kurz nach der Krise zu fällen bzw. anzupacken sind. Dort haben sie die grösste Wirkung. Je länger man mit Entscheiden zuwartet, desto eher wird man selbst von der Krise kontrolliert. Wir können Sie dabei begleiten, die richtigen Entscheide zu fällen.

Mediation

Als spezielle Form einer Konfliktlösungsmethode bietet sich je nach Umständen evtl. auch ein Mediationsverfahren an. Dabei wird in einem moderierten und klar strukturierten Prozess von den Konfliktparteien gemeinsam eine einvernehmliche Lösung erarbeitet, die von allen Beteiligten schliesslich auch getragen werden können. Gerne informieren wir Sie detailliert darüber, wenn Sie an einem solchen Vorgehen interessiert sind.

Fragen?

Bei Fragen wenden Sie sich an das trans_m-Team, wir unterstützen Sie gerne.