

TOOLKIT **Konfliktmanagement**

INSTRUMENT

Mediation am Arbeitsplatz

NUTZEN

Transformieren Sie Ihren Arbeitsplatz mit unserem dedizierten Konfliktlösungsdienst. Da 70% der zwischenmenschlichen Konflikte negative Auswirkungen auf Einzelpersonen und Teams haben und Manager 25-40% ihrer Arbeitszeit mit Konfliktlösung verbringen, unterstreicht die nachgewiesene Erfolgsbilanz von HERBERHOLZ MEDIATION die Effektivität der Mediation bei Streitigkeiten am Arbeitsplatz.

Wir integrieren die Mediation nahtlos in Ihre Organisationsstruktur, um Konflikte in der Belegschaft effektiv anzugehen, und sparen Ihnen Zeit, während wir eine gesunde und produktive Arbeitsumgebung fördern.

IN 3-SCHRITTEN

Wir unterstützen Sie aktiv dabei, eine harmonische Arbeitsumgebung zu schaffen und Konflikte daran zu hindern, den Erfolg Ihres Unternehmens zu gefährden.

Wir begleiten Sie durch einen akribischen Prozess, der maßgeschneiderte Workshops und Schulungseinheiten umfasst:

Schritt 1: Konfliktmanagementstrategie

Schritt 2: Konfliktmanagementdesign

Schritt 3: Konfliktmanagementumsetzung (incl. Training für Personalreferenten und Manager)

Nach der Umsetzungsphase unterstützt HERBERHOLZ MEDIATION Ihre Organisation weiterhin mit Mediationen, wenn dies angebracht ist. Mehr zum Thema Mediation finden Sie auf den folgenden Seiten.

KONTAKT

Wenn Sie interessiert sind, Produktivitätsverluste aufgrund von Konflikten zu reduzieren und die Gesamteffizienz der Teams zu steigern, sind unsere maßgeschneiderten Konfliktlösungen der Schlüssel.

Treten Sie noch heute mit uns in Verbindung, um einen Beratungstermin zu vereinbaren und herauszufinden, wie wir Ihren Zeit- und Finanzaufwand für Konflikte minimieren können, und gleichzeitig Harmonie am Arbeitsplatz maximieren.

Kontaktieren Sie Angela Herberholz, Gründerin von HERBERHOLZ MEDIATION, und lassen Sie uns mit der Optimierung Ihres Konfliktmanagements beginnen.

HERBERHOLZ MEDIATION

Angela Herberholz
Paris (Frankreich)
+33 6 17 13 95 95
angela@herberholzmediation.com
www.herberholzmediation.com

Für Schulungsworkshops zum Thema Konfliktmanagement und Teambuilding: Wir konzipieren und führen innerbetriebliche Schulungen zur Sensibilisierung Ihrer Mitarbeiter. Erfahrene Mitarbeiter sowie neue Arbeitnehmer profitieren von unseren personalisierten Workshops.

EINBLICK MEDIATION

KURZBESCHREIBUNG

Mediation ist ein erfolgreiches Verfahren zur konstruktiven und strukturierten Lösung von Konflikten am Arbeitsplatz. Mediation eignet sich besonders als Konfliktlösungsmethode auf der zwischenmenschlichen Ebene, insbesondere wenn es um Kommunikationsprobleme, unterschiedliche Arbeitsansätze oder persönliche Differenzen geht.

Mediation ist	MediatorInnen sind:	Konfliktparteien sind
<ul style="list-style-type: none"> • vertraulich • strukturiert • ergebnisoffen • freiwillig 	<ul style="list-style-type: none"> • allparteilich • unabhängig • qualifiziert • professionell 	<ul style="list-style-type: none"> • eigenverantwortlich • an einer konstruktiven Konfliktbearbeitung interessiert • aktiv an der Gestaltung der Lösungen beteiligt

Die Beteiligung an einer Mediation und die Einbeziehung eines professionellen externen Mediators helfen Mitarbeitern, schwierige Gespräche in einer sicheren und vertraulichen Umgebung zu führen. Mediation kann dazu beitragen, dass Konflikte nicht weiter eskalieren, Beziehungen und Kommunikation wiederhergestellt werden. Darüber hinaus trägt die Mediation am Arbeitsplatz dazu bei, alle damit verbundenen Kosten von Konflikten in Bezug auf Personalwesen, Wohlbefinden, Kreativität und Produktivität zu reduzieren.

Die Unterstützung durch Mediation (Einbindung eines professionellen Mediators) wird in Situationen empfohlen wie:

- Sackgasse oder Blockade: Wenn interne Konflikte in einer Sackgasse enden und die Parteien keine gegenseitig akzeptable Lösung finden können, kann ein externer Mediator den Verhandlungsprozess erleichtern und die Parteien bei der Lösungsfindung unterstützen.
- Hochsensible oder emotionale Streitigkeiten: In Fällen, in denen Konflikte tiefgreifende persönliche oder sensitive Angelegenheiten betreffen, kann ein externer Mediator eine neutrale und vertrauliche Umgebung bieten, in der die Parteien ihre Anliegen äußern und auf eine Lösung hinarbeiten können, ohne Angst vor Voreingenommenheit oder Beurteilung.
- Machtungleichgewichte: Wenn es erhebliche Machtungleichgewichte zwischen den beteiligten Parteien gibt, kann die Unterstützung eines externen Mediators einen fairen und ausgewogenen Prozess sicherstellen, bei dem alle Stimmen gehört und berücksichtigt werden.

Durch die Bereitstellung externer Mediationsunterstützung können Organisationen Mitarbeiter befähigen, Hilfe bei der Lösung komplexer oder herausfordernder Konflikte zu suchen. Die Einbeziehung eines Mediators bringt Unparteilichkeit, Fachkenntnisse und eine frische Perspektive in den Auflösungsprozess ein, fördert ein produktives Arbeitsumfeld und pflegt gesunde berufliche Beziehungen.

EINSATZ - AUF WELCHER EBENE

Der Mediationsprozess ist geeignet für zwischenmenschliche Konflikte auf allen Unternehmensebenen.

ZIELGRUPPE

- zwei Parteien wie zum z.B. Manager und Angestellter, Bereichsleiter und Teamleiter, zwei Mitarbeiter aus demselben Team oder aus unterschiedlichen Teams etc.
- Gruppen wie z.B. Projektteams, Geschäftsführung, Personalrat, etc.

Alle Konfliktparteien müssen zustimmen aktiv an einer Mediation teilzunehmen.

VERANTWORTLICHKEIT

Mediation kommt meistens dann zum Einsatz, wenn interne Streitschlichtungsversuche durch Bereichs-; Team und Personalleiter keine zufriedenstellende Lösung ergeben. Mitarbeiter wenden sich entweder direkt an die Personalabteilung um eine Mediation zu beantragen oder ein Mediationsprozess wird von der Personalabteilung als Lösungsweg vorgeschlagen.

Gibt es eine Personalabteilung im Unternehmen, wird diese die Mediation einleiten, bzw. den Mediator beauftragen. Ansonsten kann dies auch von der Geschäftsleitung oder Teamleitern übernommen werden.

Folgende Schritte sind zu beachten:

1. Erstgespräch zwischen Personalleitung (bzw. Auftraggeber) und Mediator. Hier wird die Bestandsaufnahme durchgeführt und entschieden ob Mediation für diesen Konflikt eine gute Lösungsmöglichkeit bietet. Auch wird festgelegt ob die Mediation online oder in Person stattfinden kann.
2. Beauftragung Mediator
3. Mediator setzte sich dann mit den Parteien in Verbindung um Termine zu setzen für jeweils ein individuelles Gespräch mit den einzelnen Konfliktparteien und einen Termin für die gemeinsame Mediation.

ZEITAUFWAND

In der Regel wird für eine Mediation für Arbeitsplatzkonflikte zwei Tage angesetzt:

Tag 1: Einzelgespräche (4 Std je Partei)

Tag 2: Mediation

Je nach Komplexität des Falls, kann es länger dauern.

FINANZIELLER AUFWAND

Kontaktieren Sie uns, um ein Angebot zu erhalten.

BEST PRACTICE

Hier sind einige Situationen, in denen Mediation sinnvoll sein kann:

- Interpersonelle Konflikte: Bei Spannungen zwischen einzelnen Mitarbeitern, die sich negativ auf die Teamdynamik auswirken, kann Mediation helfen, persönliche Differenzen zu überwinden und zu einer besseren Zusammenarbeit zu führen.
- Kommunikationsprobleme: Wenn die Kommunikation im Team gestört ist und Missverständnisse zu Konflikten führen, kann Mediation dazu beitragen, die Kommunikationswege zu klären und effektivere Gesprächsstrategien zu entwickeln.
- Arbeitsstil-Differenzen: Wenn Teammitglieder unterschiedliche Arbeitsansätze haben, kann Mediation dazu beitragen, Kompromisse zu finden und gemeinsame Arbeitsmethoden zu entwickeln, die die Bedürfnisse aller berücksichtigen.
- Verteilung von Verantwortlichkeiten: Bei Unstimmigkeiten über die Verteilung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten kann Mediation helfen, faire Vereinbarungen zu treffen und klare Erwartungen zu schaffen.
- Teamdynamik und Klima: Mediation kann auch eingesetzt werden, um das allgemeine Arbeitsklima und die Teamdynamik zu verbessern, insbesondere wenn Unzufriedenheit und Spannungen spürbar, aber noch nicht offen ausgedrückt werden.

BEISPIEL MESSEVERANSTALTER

Mediation ist ein strengt vertraulicher Prozess, dessen Anwendung nur dann möglich ist, wenn Vertraulichkeit von allen involvierten Parteien eingehalten wird.

Ohne die Schweigepflicht zu verletzen, können folgende Szenarien beispielhaft aufgeführt werden:

Im Team, das für das Besuchermarketing der X- Messe verantwortlich ist, herrschte ein Konflikt bezüglich der Arbeitszeiten während der Vorbereitung der Werbekampagne für die Messe. Eine Mitarbeiterin setzte alles daran, Überstunden zu leisten und arbeitet sogar am Wochenende, um sicherzustellen, dass die Kampagne rechtzeitig abgeschlossen wird. Sie opferte ihre Freizeit, um das Projekt voranzubringen. Im Gegensatz dazu ging ein Teammitglied jeden Tag pünktlich nach Hause und betonte die Wichtigkeit einer gesunden Work-Life-Balance. Er war der Meinung, dass Überstunden vermieden werden sollten und dass die Kampagne auch ohne übermäßige Arbeitszeiten erfolgreich sein kann.

Der Konflikt ließ sich in folgende Schritte unterteilen: Unzufriedenheit und Spannungen im Team zeigten sich zu Beginn noch nicht offen, doch schnell brach die Kommunikation zwischen den Teammitgliedern zusammen. Mit der Eskalation des Konflikts brachen die Spannungen offen aus, gemeinsame Gespräche wurden schwieriger und endeten in Anschuldigungen. Dies führte schnell zum Zusammenbruch der Kommunikation im gesamten Team.

Trotz Bemühungen von Bereichs- und Teamleiter sowie der Personalleitung, den Konflikt zu lösen, war der Erfolg nicht gegeben. Als Teil des Konfliktlösungsspektrums wurde ich als Mediatorin hinzugezogen, um eine strukturierte und neutrale Vermittlung zwischen den beiden Teammitgliedern zu ermöglichen.

Der Mediationsprozess hat sich als erfolgreich erwiesen, da er dazu beigetragen hat, die Konfliktsituation zwischen den Mitarbeitern zu klären. Die Mediation ermöglichte es, Missverständnisse zu klären, Perspektiven zu verstehen und gemeinsame Vereinbarungen zu treffen. Durch die konstruktive Vermittlung wurden die Unzufriedenheit und Spannungen im Team abgebaut. Die Mitarbeiter konnten zu einer gemeinsamen Basis zurückkehren und eine produktive Arbeitsbeziehung wiederherstellen.

KONTAKT

HERBERHOLZ MEDIATION

Angela Herberholz
Paris (Frankreich)
+33 6 17 13 95 95
angela@herberholzmediation.com
www.herberholzmediation.com

Für Schulungsworkshops zum Thema Konfliktmanagement und Teambuilding: Wir konzipieren und führen innerbetriebliche Schulungen zur Sensibilisierung Ihrer Mitarbeiter. Erfahrene Mitarbeiter sowie neue Arbeitnehmer profitieren von unseren personalisierten Workshops.

WEITERE RESSOURCEN

Laden Sie unser ergänzendes Handbuch für Mediation im Arbeitsumfeld auf unserer Website herunter. www.herberholzmediation.com

