

Kommunikationsklärung – Konfliktlösung

Unterstützung durch einen externen Moderator und Vermittler

ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter, die sich in einer festgefahrenen Kommunikationssituation befinden. Hierbei kann es sein, dass beide Seiten nicht mehr miteinander sprechen oder aber die nicht vermeidbaren Gespräche häufig nicht in eine Lösung münden, sondern in die Eskalation des Konflikts. Die Maßnahme ist sowohl für 2 Einzelpersonen als auch für die Kommunikationsklärung in gesamten Arbeitsteams geeignet.

AUSGANGSLAGE

Im Arbeitsleben kommt es oft zu Spannungen in den erlebten Kommunikations- und Arbeitssituationen. Dies ist ein normaler Prozess, denn es ist klar, dass in einer Teamarbeit auch einmal Fehler "passieren". Manchmal führen aber ein unterschiedliches Wahrnehmen der Situation, mangelndes Zuhören und eine fehlende wechselseitige Wertschätzung dazu, dass die Beteiligten nicht mehr miteinander, sondern nur noch übereinander sprechen. Die Beziehungsebene der Beteiligten ist massiv gestört. Müssen beide Seiten während der Arbeit kommunizieren, münden diese Gespräche oft nur noch in einen Konflikt, den beide Seiten nicht mehr lösen können.

INHALT DER MAßNAHME ZUR KOMMUNIKATIONSKLÄRUNG

Zur Lösung der festgefahrenen Situation wird ein neutraler Vermittler eingesetzt. Dieser sorgt dafür, dass beide Seiten Zeit und Raum haben, um eine ausführliche Rückmeldung über das soziale, Arbeits- oder Kommunikationsverhalten ihres Gegenübers geben zu können. Hierbei achtet der Vermittler darauf, dass die Beteiligten auch bei drastischen Rückmeldungen nicht unsachlich werden. Gemeinsam werden dann die Lösungsmöglichkeiten des Konflikts und die damit verbundenen Konsequenzen besprochen. Am Ende der Maßnahme wird eine konkrete Verhaltensänderung beidseitig vereinbart und vom Vermittler protokolliert. Zum Schluss wird festgelegt, was die weiteren Maßnahmen der Kontrolle sind und was passiert, wenn sich eine oder beide Seiten nicht an die geschlossene Vereinbarung halten.

DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Definition von festen Gesprächs-Spielregeln durch den Vermittler
- Konsequenzen, wenn die Kommunikationsklärung nicht funktioniert
- Unterschiedliche Wahrnehmung und ihre Auswirkung auf das Kommunikationsverhalten
- Was schätze ich am Gegenüber und mit welchen Verhaltensweisen habe ich Probleme?
- Vereinbarungen für zukünftige kritische Verhaltensweisen
- Festlegung von zukünftigen Kontrollmaßnahmen

NUTZEN DER MAßNAHME

Der Vermittler gibt den Beteiligten die Chance, den Anderen besser zu verstehen. Das Erleben "Wir reden wieder miteinander" gibt den Gesprächspartnern die Perspektive auf einen künftigen Umgang auf der Basis von gegenseitiger Wertschätzung. Mit einem genau definierten Gesprächsablauf erreicht der Vermittler konkrete und nachhaltige Lösungen.

WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Das Mitbringen und Reflektieren erlebter Kommunikationsprobleme ist für die Beteiligten hilfreich.

DAUER

Nach einem kurzen Einführungsvortrag durch den Vermittler erfolgt die Kommunikationsklärung bei festgefahrenen Konfliktsituationen jeweils im Einzelgespräch, also nur mit den betroffenen 2 Personen plus Vermittler. Für ein Team werden dann Einzelgespräche in der Menge der Teammitglieder geführt. Dies führt zu einer Dauer von 1-3 Stunden pro Einzelgespräch, für gesamte Teams entsprechend der Teamgröße 1-3 Tage.