

bevor der letzte faden reißt



Konfliktmoderation • Mediation • Klärungsgespräch • Supervision

Konfliktlösung für Unternehmen, Organisationen und Institutionen

Wissenswertes über Konflikte

- Konflikte sind normal, sie gehören dazu. Sie stören aber und können auch gefährlich sein.
- Konflikte bremsen die Leistung teilweise ganz erheblich (durchschnittlich bis zu 60%).
- Konflikte sind teuer, laut Studien im Durchschnitt jeder über 10.000 € pro Monat. Ungelöste Konflikte werden von Monat zu Monat teurer und immer schwieriger zu lösen.
- Konflikte können sichtbar sein (Streit) oder auch unsichtbar (Scheinharmonie). Aber nicht jeder Streit ist ein Konflikt.
- Etwa 3% aller Konflikte sind bereits soweit eskaliert, dass sie auch mit den besten Methoden und Maßnahmen nicht mehr einvernehmlich gelöst werden können.
- Laut Studien lösen sich nur 2% aller Konflikte durch Aussitzen oder Abwarten von allein.
- Manche Konflikte haben einen steigenden “Sägezahn”-Verlauf. Die dabei wiederkehrenden Abschwächungsphasen werden sehr oft fälschlich als Beendigung des Konfliktes gewertet.
- Konflikte löst man dauerhaft niemals per Anweisung oder mit guten Worten, auch nicht durch Nachgeben. Streit (als Ausdruck des Konfliktes) zu verbieten verschärft den Konflikt sogar. Der Konflikt eskaliert, weil er kein “Ventil” und keine Sichtbarkeit mehr hat.
- Konflikte haben in 98% der Fälle eine andere Ursache als von den Beteiligten angegeben.
- Personelle Veränderungen ohne qualifizierte Berücksichtigung der tatsächlichen Konfliktursache sind wirkungslos, sie verlagern oder verändern lediglich den Konflikt.
- Konflikte löst man nur nachhaltig, wenn die Zusammenarbeit und die Struktur so verändert werden, dass die tatsächliche Ursache des Konfliktes ausgeräumt wird.

Beispiele wie Konfliktlösung häufig versucht wird. Allerdings stets erfolglos.

“Warten wir mal ab, die kriegen sich schon wieder ein.” oder der Chef spricht ein Machtwort.

Liegt ein Konflikt zugrunde, wird sich nichts ändern. Konflikte müssen aktiv gelöst werden.

Der Chef verbietet jeglichen Streit.

Streit ist nur der Ausdruck des Konfliktes. Ihn zu verbieten ist so nutzlos wie den Feueralarm einfach abzuschalten, wenn es brennt.

“Leute, jetzt reißt euch doch bitte mal zusammen!”

Möglicherweise schafft das eine kurzfristige Scheinharmonie. Der Konflikt läuft aber im Verborgenen weiter und eskaliert viel schneller.

“Der Betriebspsychologe (oder nur ein guter Zuhörer aus der Personalabteilung) soll sich der Sache mal annehmen.”

Ein “Psychologe” berücksichtigt vorwiegend die individuellen emotional-sozialen Aspekte. Er sucht Erkenntnisse und Einsichten bei den Menschen. Im beruflichen Umfeld braucht ein Konflikt aber eine pragmatische zielorientierte Lösung. Vor allem muss die Konfliktsache nicht nur ermittelt sondern auch abgestellt werden, z.B. durch strukturelle Veränderungen. Das ist nicht Aufgabe oder Kompetenz eines Psychologen.

“An der Schule meines Sohnes haben sie kürzlich eine Mediation gemacht, das war gar nicht teuer. Ich ruf diesen Mediator mal an.”

Eine Mediation ist nur eine von vielen Methoden zur Konfliktlösung. Sie wird leider zu oft in ungeeigneten Situationen angewendet, leider ebenso oft unqualifiziert (und vermeintlich billig) durchgeführt. Daher scheitern auch sehr viele Mediationen. Zudem fehlt einem Mediator für Schule oder Familie oft die Erfahrung und Kompetenz für Konflikte in und mit Unternehmen.

“Ich habe hier mehrere Angebote zur Konfliktlösung vorliegen. Probieren wir erst mal den billigsten. Wenn es nicht klappt, können wir immer noch ein teures Angebot annehmen.”

Experimente sollten sich bei solchen Themen gänzlich verbieten, denn es geht auch um die Gesundheit der Menschen. Konflikte machen krank. Jeder Tag, den der Konflikt weiterläuft ist teuer und kann zu neuen Ausfällen oder gar Kündigungen der Mitarbeiter führen. Oft dauert das Ausprobieren der Billig-Lösung mehrere Monate, so dass die zusätzlichen Konfliktkosten bereits viel teurer als die teuerste Lösung sind. Manchmal schlimmer noch: Obwohl der Konflikt weiterläuft, wird er als gelöst oder als “akzeptabel” definiert im Glauben an die Wirkung der Billig-Maßnahme. Personelle Veränderungen entstehen dadurch von ganz allein, allerdings die Konfliktsache bleibt bestehen.



Elke Susanne Scherer
Mediatorin + Inhaberin

Wir lösen Konflikte.
Garantiert, sofern Eskalationsstufe 7 noch nicht erreicht ist.



D - 79346 Endingen
Krummackerstraße 32
Fon 07642 922020
Email: info@scherer.team
www.scherer.team