

# Herzlich Willkommen

**thiede**  
consulting

Gesundheitskongress „Health on top“  
Am 17. März 2009 Auf dem Petersberg in Bonn

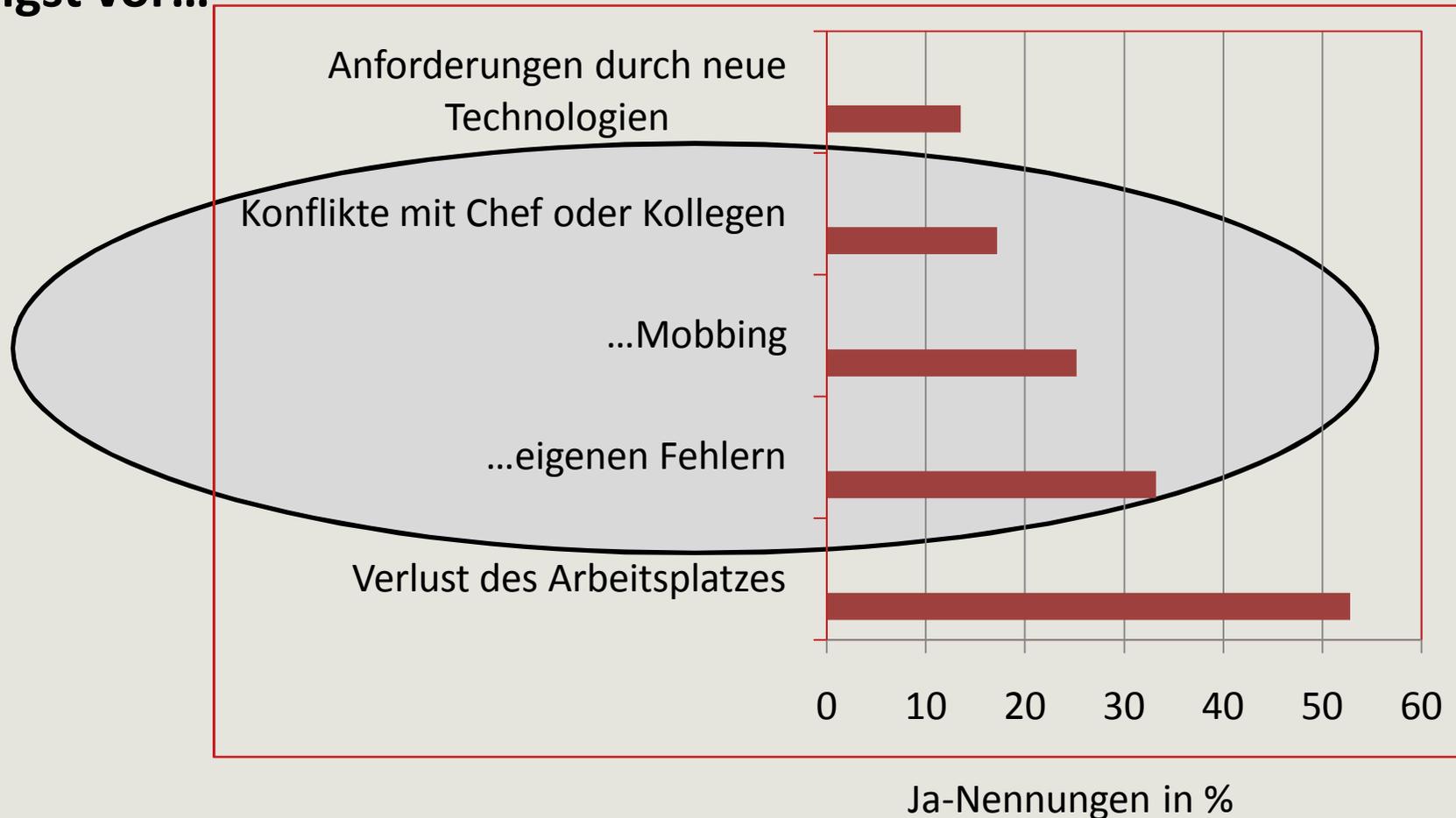


## **„Gesund durch Konflikte“**

Wahrheit und Klarheit als langfristige Strategie  
sichert den Erfolg

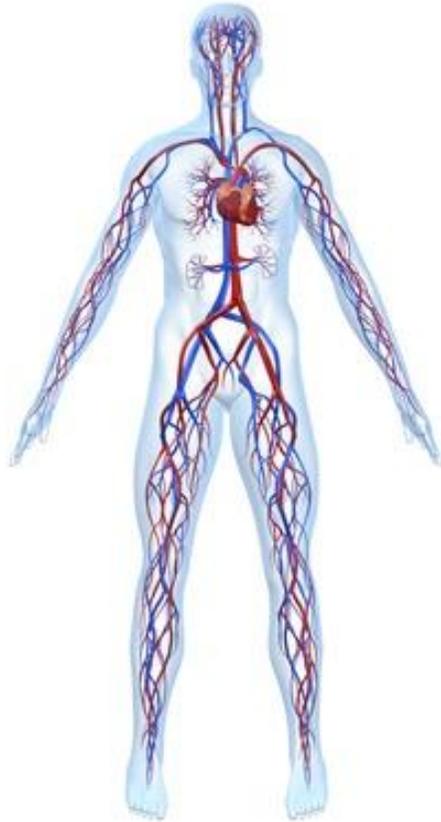
# Mitarbeiter haben Angst vor Mobbing und Konflikten

## Angst vor...



*„Überall, wo Menschen miteinander schaffen,  
machen sie sich zu schaffen...“*

Dr. Christoph Thomann, Schweiz



Negative Emotionen stressen und wirken

- auf das psychische Befinden
- auf den Organismus, insbesondere auf das
  - Hormon-,
  - Immun- und
  - das Herzkreislaufsystem

# „Fried-Höflichkeit“ in Konfliktsituationen hat ihre Konsequenzen.....



Verleugnen



Ignorieren

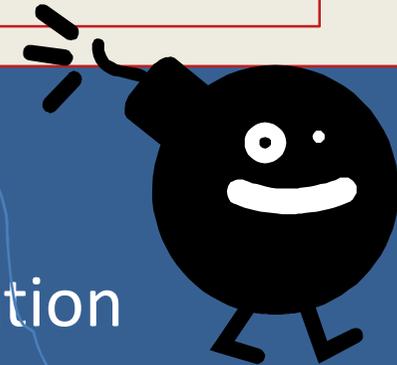


Pseudoscharmützel auf der Sachebene



Bagatellisieren

„Fried-Höflichkeit“



## Konsequenz:



- ➔ Stress      Energieverlust      Demotivation
- Blockade      Apathie      Leistungsabfall      Kündigung

➔ Extrem und dauerhaft: **Krankheit** (s. Baron, Cooper, Semmer & Udris, Werpers)

# Psychische Erkrankungen rangieren auf Platz 4 aller Krankheitsarten

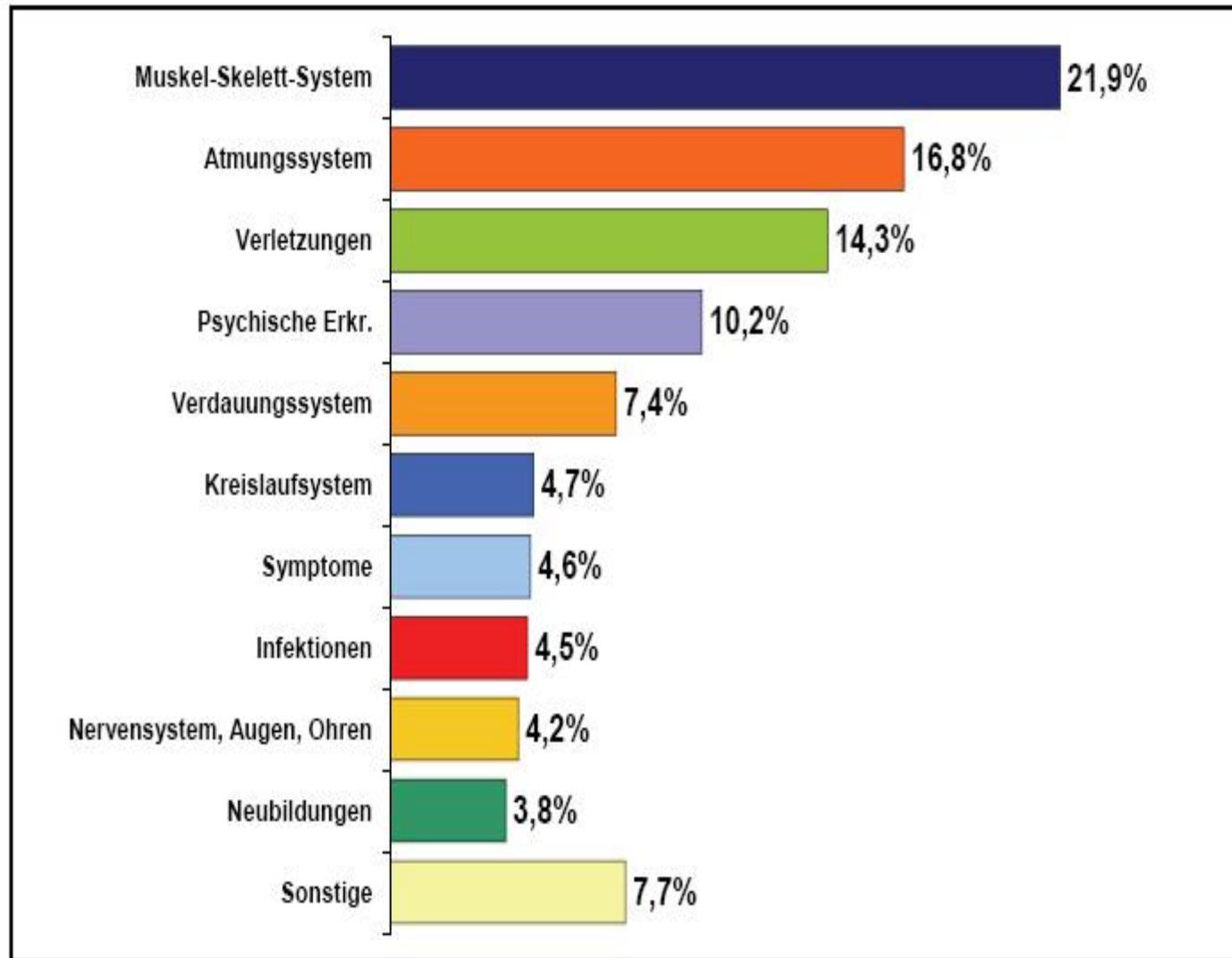


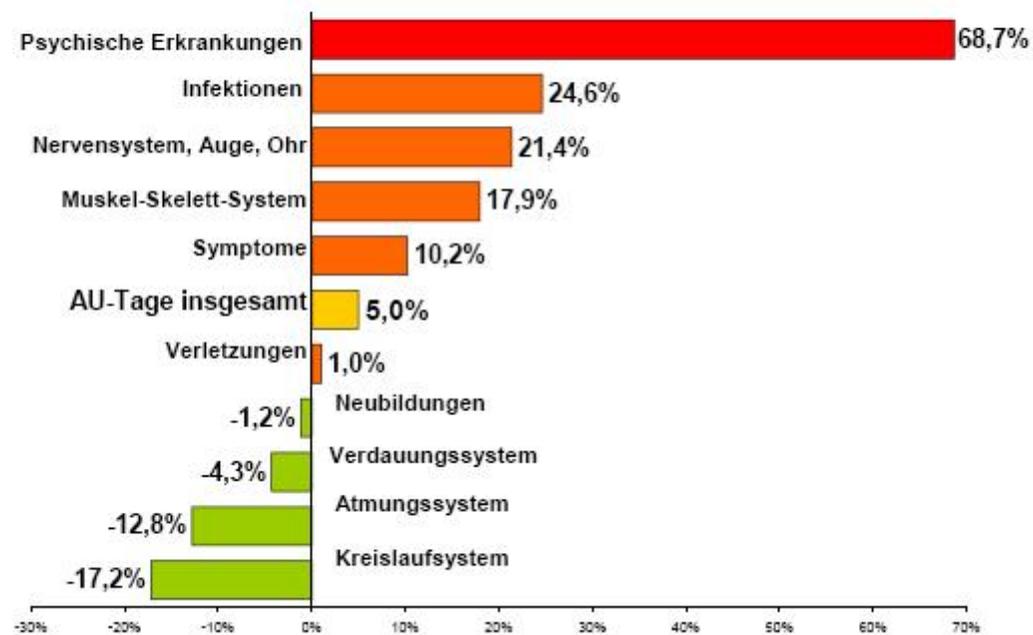
Abbildung 13:

Anteile der zehn wichtigsten Krankheitsarten an den AU-Tagen

Quelle: DAK AU-Daten 2007

# Die psychischen Erkrankungen steigen seit Jahren rapide an

## Veränderung des AU-Volumens 2004 in Relation zu 1997 nach Diagnosekapiteln bzw. Hauptgruppen



Quelle: DAK AU-Daten 2004

# Wenn negative Gefühle das Arbeitsklima vergiften...



Ärger

Wut

Demotivation

verraten

neidisch

degradiert

empört

minderwertig

Bloß gestellt

...

...braucht es Hilfe von außen mit dem **Ziel:**

- Kontakt herstellen
- Klarheit schaffen
- > **Vertrauen aufbauen**

Dies ist nur möglich unter Berücksichtigung der darunter liegenden **negativen Gefühle.**

# Vertrauen durch Wahrheit und Klarheit

thiede  
consulting

Wahrheit

Klarheit

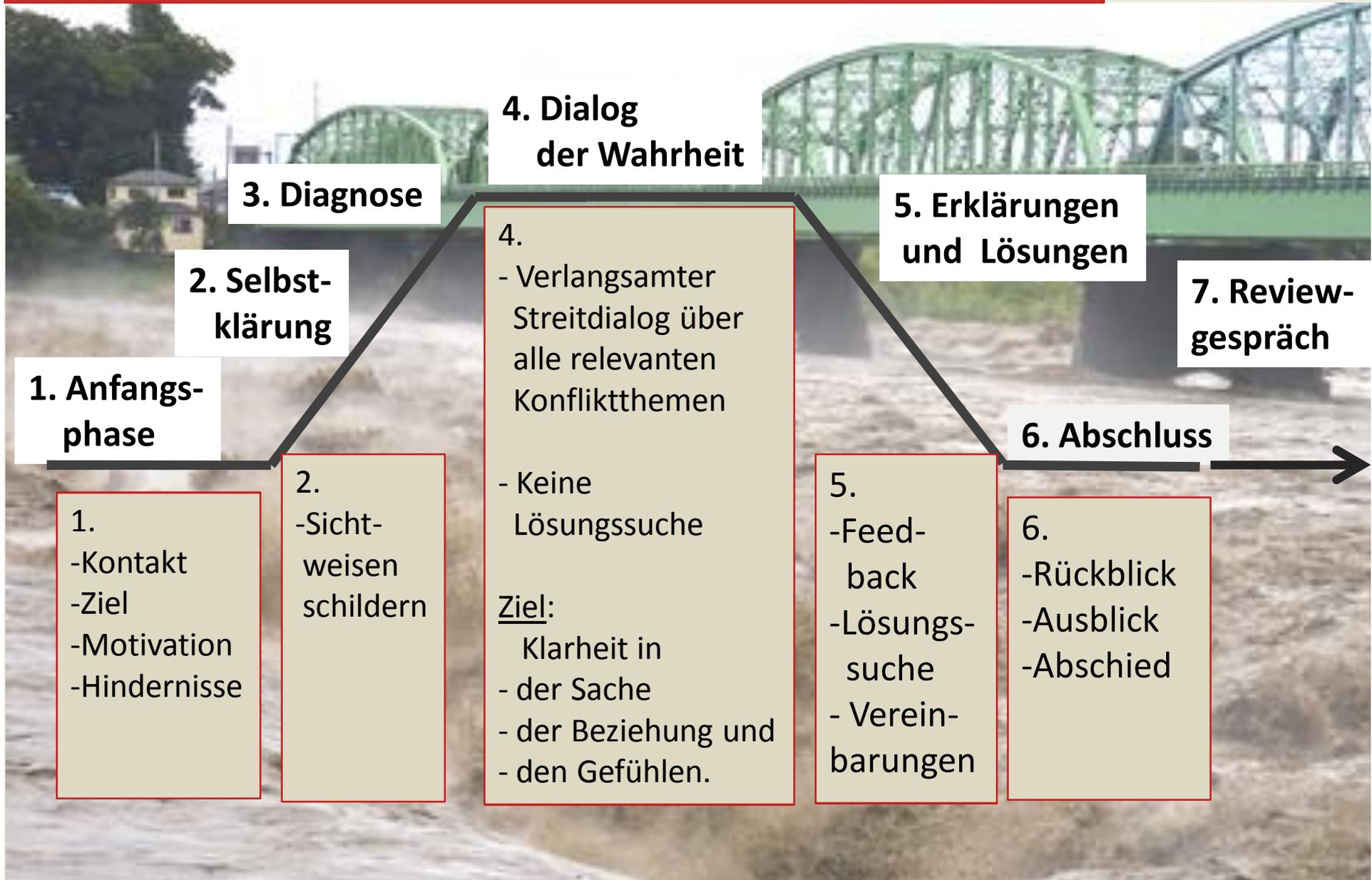
Respekt

Verständnis

= Vertrauen



# In 7 Schritten Brücken bauen – mit der Klärungshilfe





» Konflikt sehen wollen



» Als normale Störung annehmen

» Bald direkt ansprechen

- keine langen Einzelgespräche
- alle an einen Tisch



» Hilfe von der Führung beanspruchen



» Negative Gefühle akzeptieren,  
bei sich und den Anderen

# Allparteilich?



## Gesund durch Konflikte:

### Mit einem allparteilichen Moderator, wenn....

Eine glaubwürdige, allparteiliche Person als Moderator ist nützlich,...

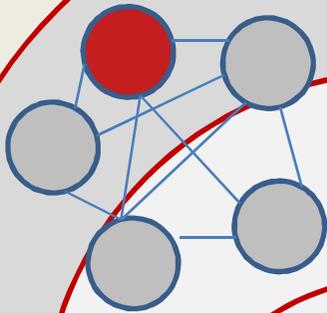
wenn sehr schwierige Gefühle/Situationen im Spiel sind.

bei Klärungen im Team oder bei vielen Beteiligten.

wenn die Führungskraft...

- nicht allparteilich ist.
- selbst verstrickt oder am Konflikt beteiligt ist.
- sich selbst die Klärung allein (noch) nicht zutraut.
- sich ganz auf ihre Rolle als Führungskraft konzentrieren will.

# Gesund durch Konflikte: Mit einem allparteilichen Moderator



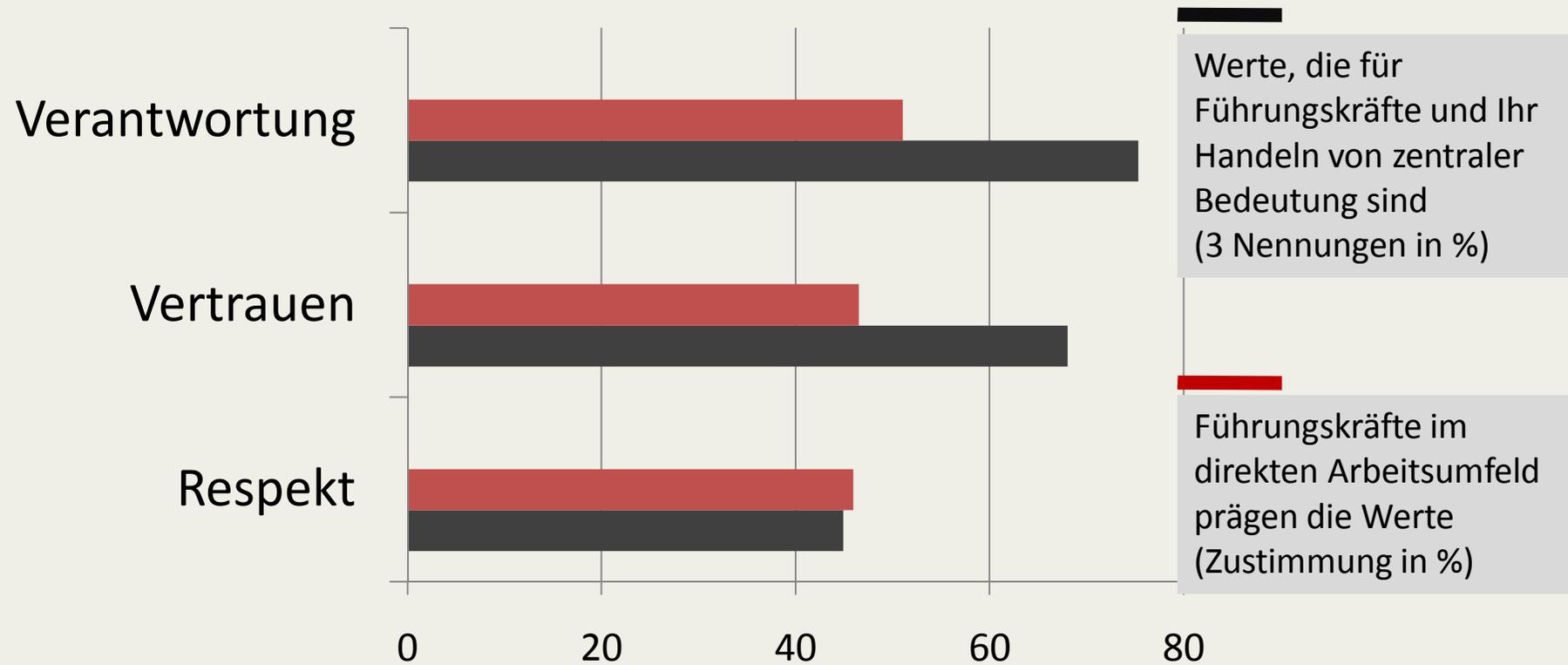
Eine glaubwürdige, allparteiliche Person, die moderiert und das Gespräch zielorientiert steuert:

- verhilft den Konfliktparteien zur Sprache

- sucht das Eigentliche dahinter

- versteht und schafft Klarheit

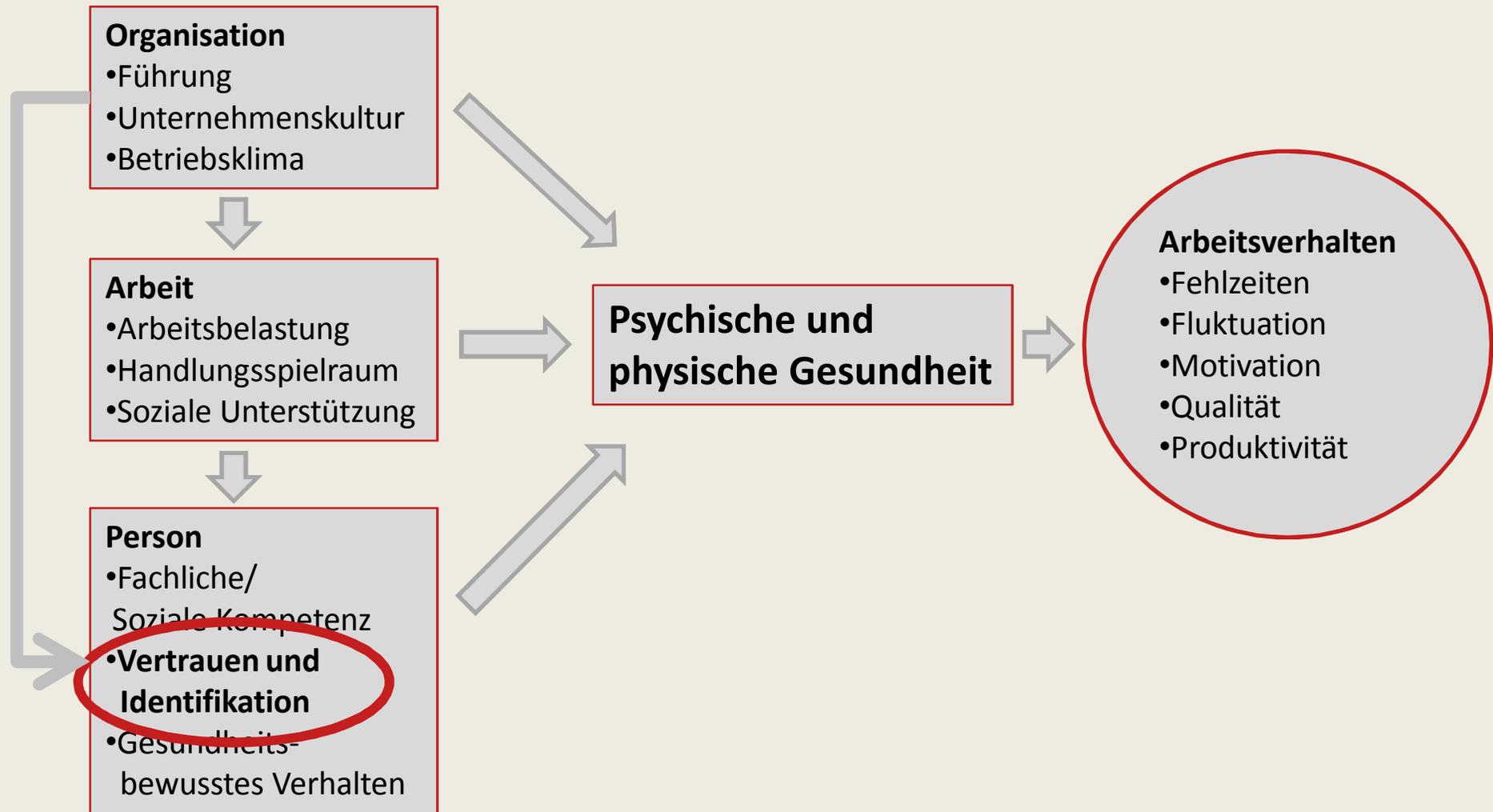
Mit Wahrheit und Klarheit als langfristige Strategie  
zum Unternehmenserfolg



# Eine gesunde Konfliktkultur wird auf allen Feldern wirksam gestaltet



# Ist das Betriebsklima vergiftet, nehmen Vertrauen und Identifikation ab.



## Entwicklung **vertrauensvoller Bindungen**:

- Innere Unabhängigkeit -> hilfreich Klartext reden

- Absolut berechenbar

- In Konflikten **klar und wahr** Stellung beziehen

- Kritik/Fehler nicht nutzen zum Abreagieren oder Klein machen...

- ...

# Wahrheit und Klarheit in der Fehler- und Konfliktkultur

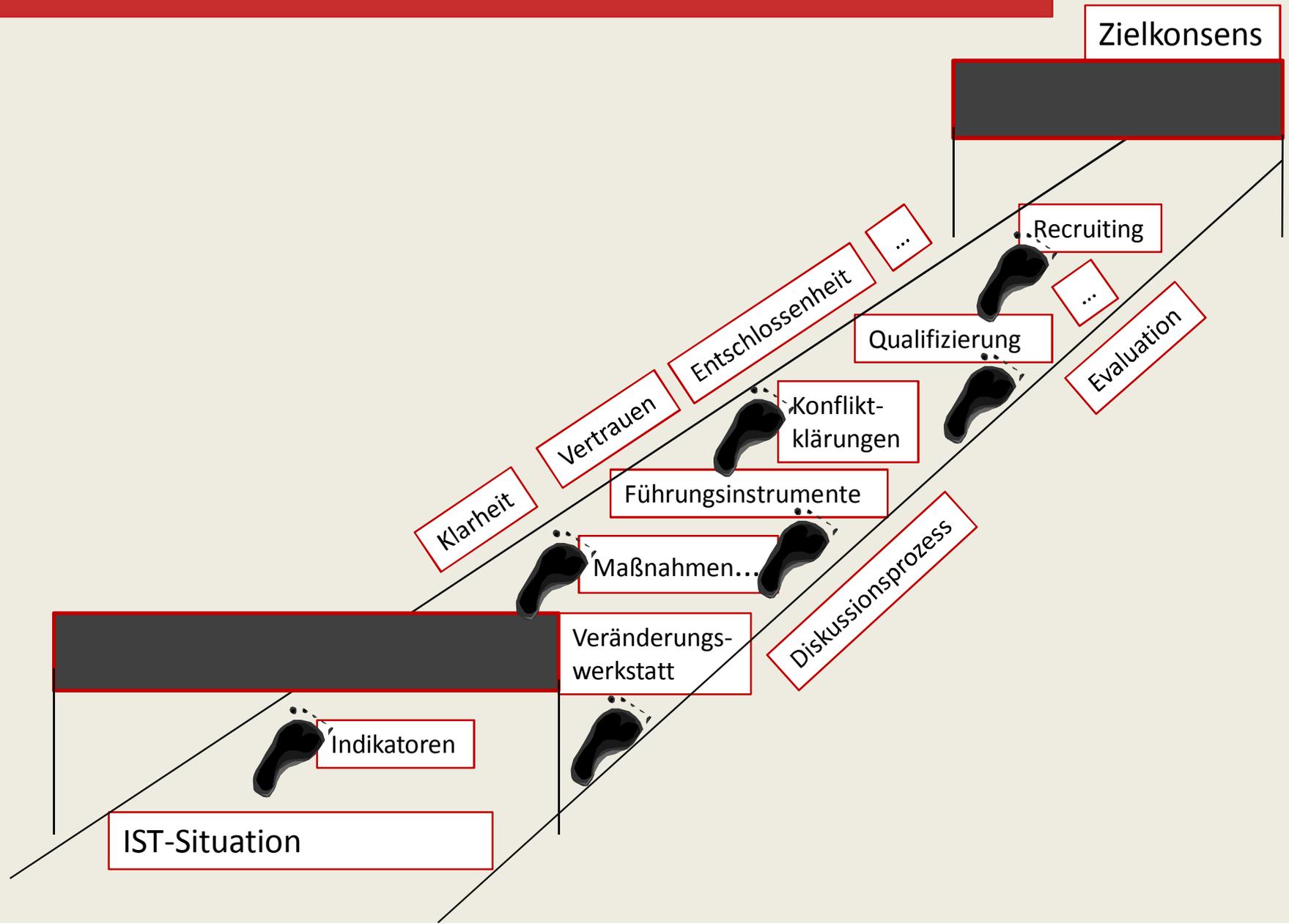
**Fehler** dürfen passieren, wenn:

<b>Erkennen</b>	-	<del>weg</del> sehen
<b>Zugeben</b>	-	vert <del>u</del> schen
<b>Beheben</b>	-	so <del>l</del> assen
<b>Verstehen</b>	-	Be- <del>v</del> urteilen
<b>Daraus lernen</b>	-	nicht <del>s</del> lernen

**Konflikte** dürfen sein, wenn:

<b>Erkennen</b>	-	<del>weg</del> sehen
<b>Zugeben</b>	-	vert <del>u</del> schen
<b>Angehen</b>	-	eska <del>l</del> ieren lassen
<b>Verstehen</b>	-	Be- <del>v</del> urteilen
<b>Daraus lernen</b>	-	nicht <del>s</del> lernen

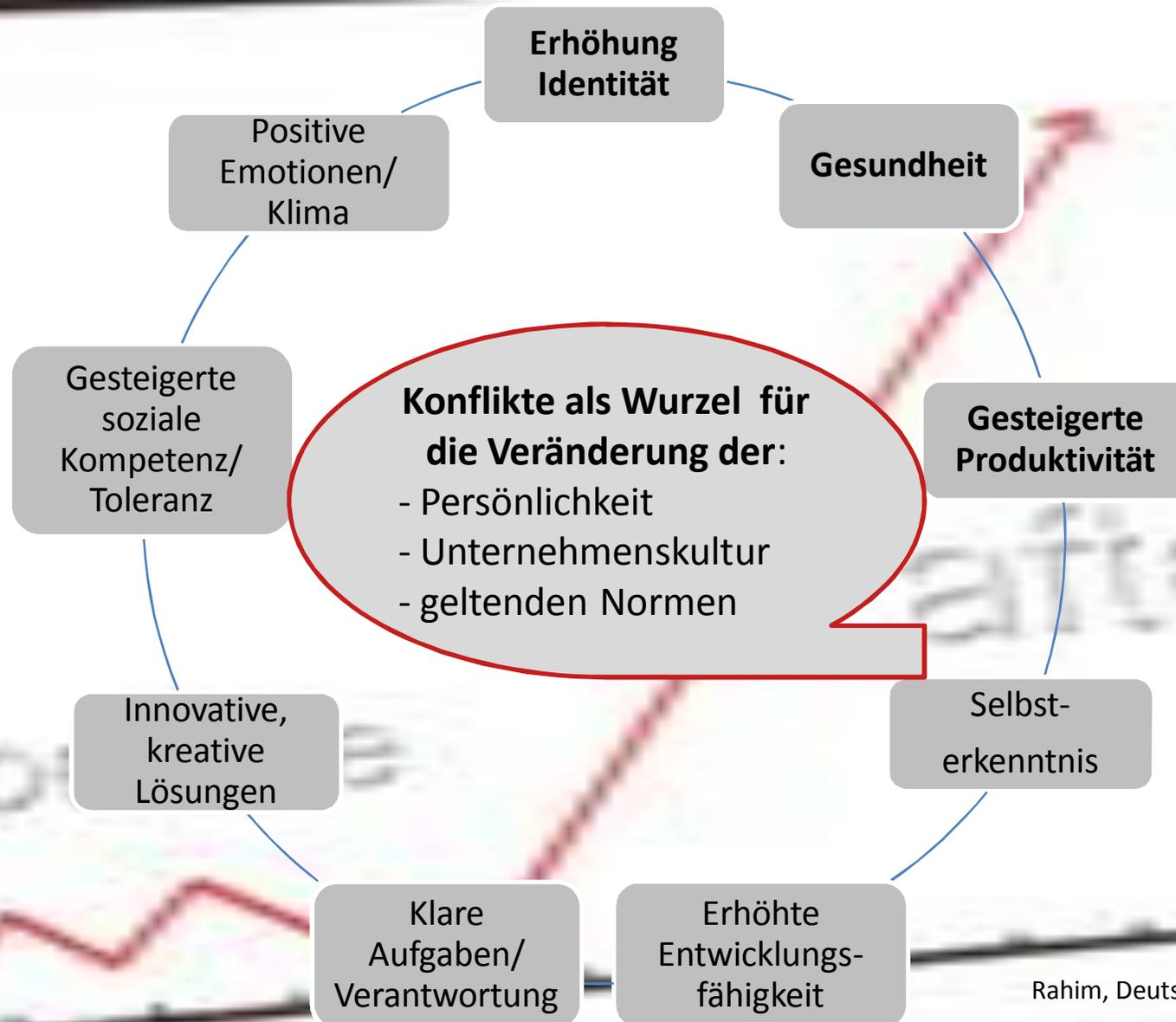
# Die Konfliktkultur „gesund“ gestalten: Aber wie?



Lohnt sich das alles?

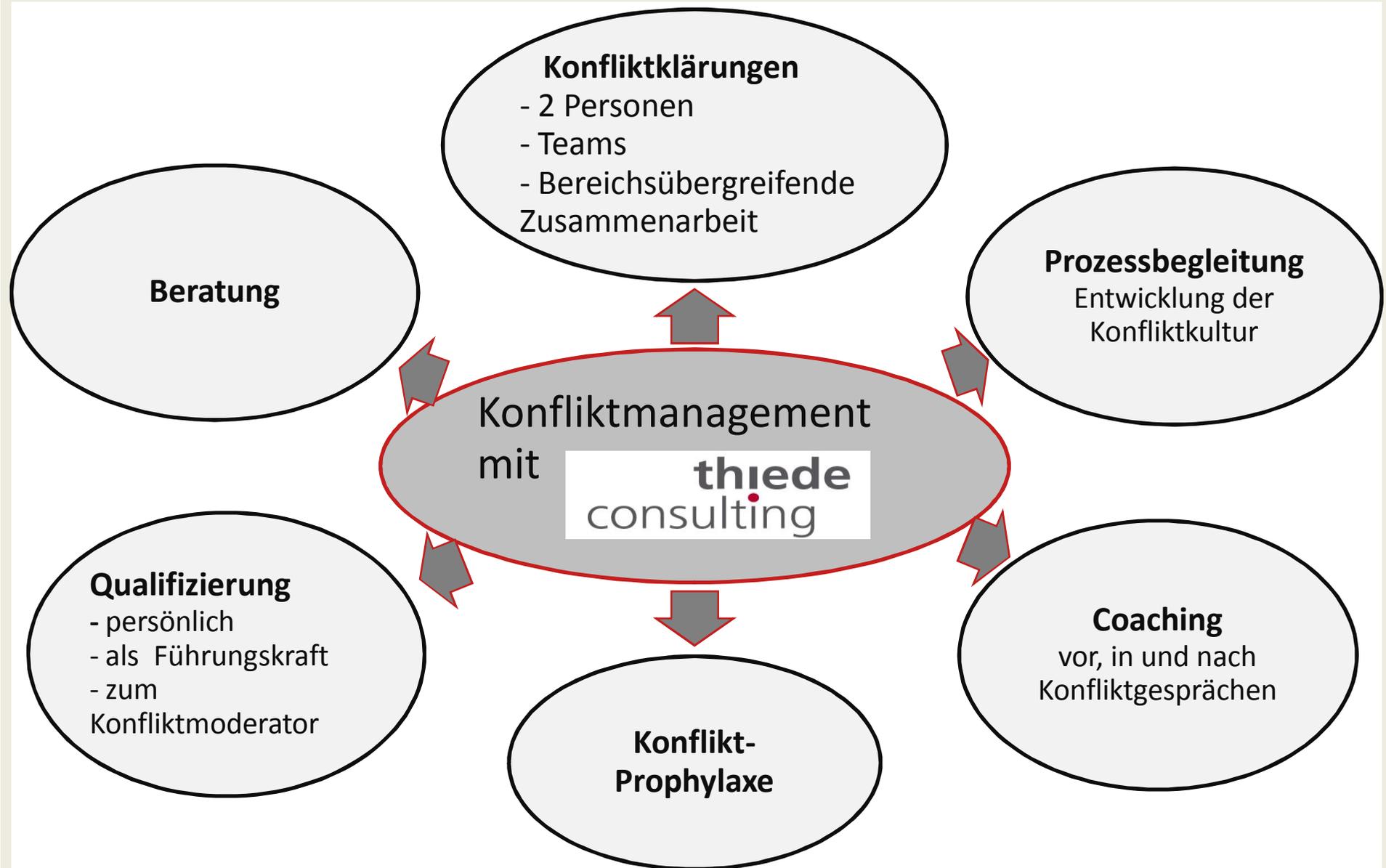


# Konflikte klären und als Chance nutzen. Für ein gesundes Unternehmen.



*„Die Innovationskraft und Produktivität jedes Unternehmens hängt auch von den Werten Verantwortung, Respekt, Vertrauen... ab  
–  
und von einem Klima, in dem sie auch gelebt werden können.“*

Studie der Wertekommission/IAW Köln



Wir qualifizieren Führungskräfte und Mitarbeiter In-House oder in offenen Seminaren:

**1. Erfolgreich durch Konflikte führen**

- für alle, die lernen wollen, Konfliktgespräche zu moderieren-

26. – 27. Juni 2009

Basismodul

06. -07. November 2009

Aufbaumodul

**2. Erfolgreich die eigenen Konflikte managen**

- für alle, die ihr eigenes Konfliktverhalten wirksamer gestalten wollen-

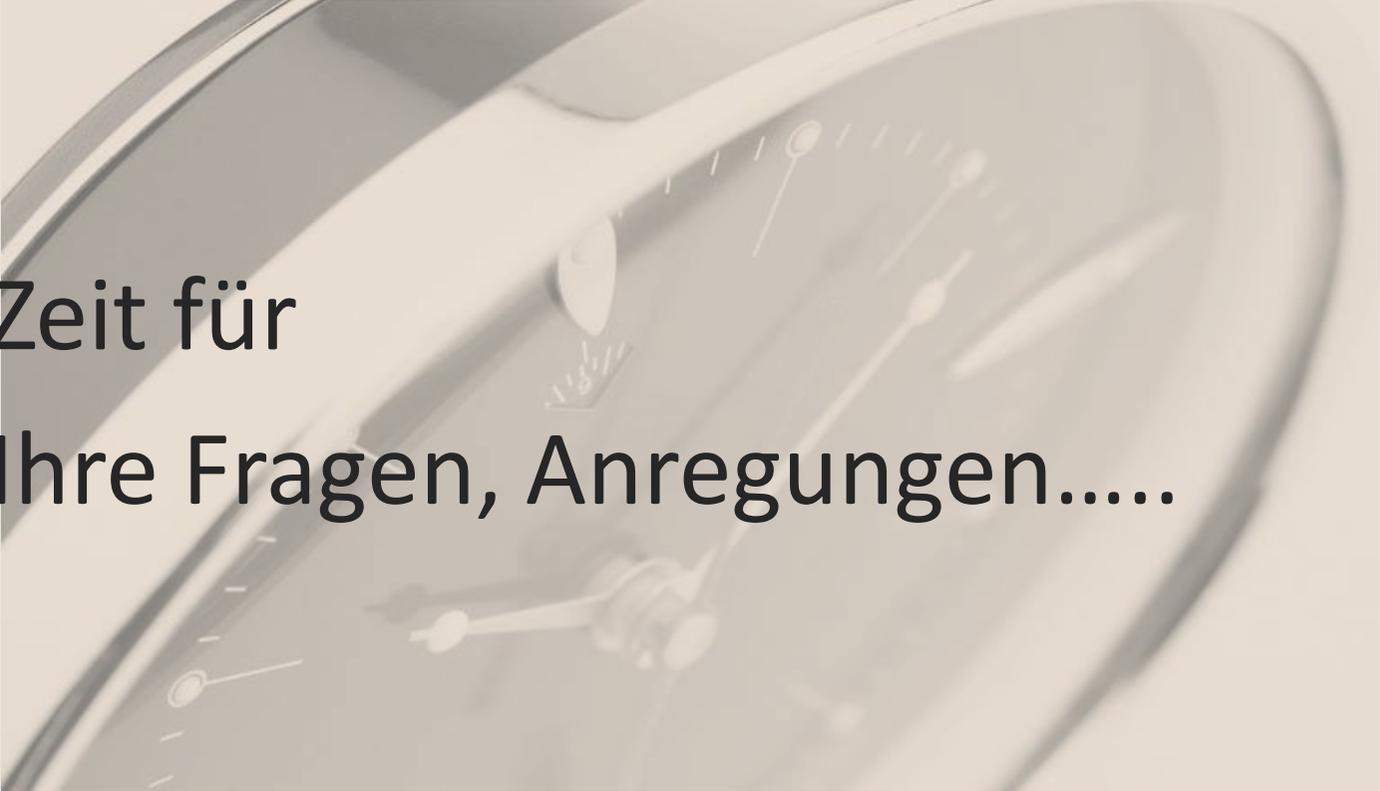
19.-20. Juni 2009

Basismodul

30.-31. Oktober 2009

Aufbaumodul

Mehr Infos zu Zielen und Inhalten finden Sie unter  
[www.thiede-consulting.de](http://www.thiede-consulting.de).



Zeit für  
Ihre Fragen, Anregungen.....

# Ihre Ansprechpartnerin

**thiede**  
consulting



**Birgit Thiede**

Spezialistin für Change-  
und Konfliktmanagement

**thiede**  
consulting

thiede-consulting  
Stemwarder Landstr. 3c

D-22885 Hamburg/Barsbüttel

tel. (+49) 40 711 25 00

fax (+49) 40 714 04 511

mobil (+49) 171 523 73 10

mail [b.thiede@thiede-consulting.de](mailto:b.thiede@thiede-consulting.de)

web [www.thiede-consulting.de](http://www.thiede-consulting.de)

# Back up

**thiede**  
consulting

# Klassische Mediation und Klärungshilfe

<b>Mediation</b>	<b>Klärungshilfe</b>
Verhandlungsorientiert	Klärungsorientiert
Mehrere Einzelvorgespräche	Nur eines
Freiwilligkeit	Realer Zwang durch Abhängigkeit
Gesprächsregeln-Disziplin	Keine, Doppeln
Emotionen entschärfen	Negative Gefühle suchen/vertiefen
Streitdialog vermeiden	Dialog ist zentral
Eskalation verhindern	Eskalation steuern und nutzen
Zukunftsblick	Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft
Lösung durch Verhandeln	Lösung durch Ernten (Land der leichten Lösungen)

# Diagnose mit dem Team-Navigationssystem: Werte, Beziehungen und Strukturen im Team

Team „Vertrieb“

