

Konflikte rechtzeitig erkennen und konstruktiv lösen.

Mit dem mehrstufigen Präventions- und Deeskalationsprogramm von TÜV Rheinland.

4.1.135.11.17

© TÜV, TÜEV und TÜV sind eingetragene Marken. Eine Nutzung und Verwendung bedarf der vorherigen Zustimmung.

AMD TÜV
Arbeitsmedizinische Dienste GmbH
TÜV Rheinland Group
Alboinstraße 56
12103 Berlin
Tel. 0800 6649062-0
info-amd@de.tuv.com

www.tuv.com

 **TÜVRheinland®**
Genau. Richtig.

www.tuv.com

 **TÜVRheinland®**
Genau. Richtig.

Mehr Erfolg durch effiziente Konfliktbewältigung.

Konflikte gehören zum Berufsalltag, denn wo Menschen zusammentreffen, kommt es zu Spannungen. Grund hierfür können unterschiedliche Meinungen und Interessen, aber auch unklare Unternehmensstrukturen, die missverständliche Verteilung von Aufgaben, eingeschränkte Weisungsbefugnis und mangelnde Akzeptanz bei Kollegen oder Mitarbeitern sein. Ungelöste Konflikte werden von allen Beteiligten als belastend empfunden, kosten Zeit, Geld und Nerven und nicht selten auch die Gesundheit. Unstimmigkeiten im Unternehmen sollten daher zeitnah angesprochen sowie Konflikte und deren konstruktive Bewältigung als eine Möglichkeit der Weiterentwicklung gesehen werden. Denn stimmt die Chemie in der Zusammenarbeit, werden Energien freigesetzt, die Kreativität und Freiräume für neue Ideen schaffen sowie Projekte erfolgreich vorantreiben.



KONFLIKTE KONSTRUKTIV MANAGEN.

Kein Unternehmen kann es sich leisten, Ressourcen zu verschwenden. Bleiben Konflikte aber ungelöst, riskieren Sie, dass qualifizierte Mitarbeiter (innerlich) kündigen, das Image des Unternehmens leidet und gute Mitarbeiter nicht angeworben werden oder Aufträge verloren gehen, weil die interne Kommunikation nicht funktioniert. Beugen Sie jetzt vor!

UNSER VORGEHEN.

Oft ist die Konfliktlösung schon mit einem klärenden, wertschätzenden Gespräch erreicht. In anderen Fällen wird mehr Zeit benötigt, um eine Lösung im Sinne aller Konfliktparteien zu finden. In unserem mehrstufigen Modell unterstützen Sie erfahrene Psychologen und Mediatoren, Konflikte rechtzeitig zu lösen bzw. gänzlich zu vermeiden.

STUFE 1 – KONFLIKTPRÄVENTION:

Unsere Experten erfassen und bewerten psychische Belastungen, führen Betriebsklimaanalysen, Kommunikationstrainings sowie Workshops zum Erkennen und Entschärfen niedrigschwelliger Konflikte durch. Wir begleiten Teamentwicklungsprozesse und entwickeln Spielregeln für den wertschätzenden Umgang miteinander. Wir bieten Coachings für Führungskräfte und unterstützen Sie bei der Erarbeitung von Konflikt- und Mobbingvereinbarungen. Im Rahmen betriebspsychologischer Sprechstunden kommen unsere Experten zudem als Konflikt- und Vertrauensbeauftragte zum Einsatz.

STUFE 2 – MEDIATION:

Behandlung von Konflikten auf höheren Eskalationsstufen.

Auseinandersetzungen auf höheren Eskalationsstufen bedürfen der fachgerechten und manchmal der externen Begleitung. Unter Anleitung qualifizierter Mediatoren können Konfliktparteien wieder ins Gespräch kommen und eigenverantwortlich Lösungen finden. Die Mediation ist ein zukunftsgerichteter Prozess, der den Beteiligten Lösungen nicht vorgibt, sondern diese zur beidseitigen Zufriedenheit erarbeitet. Mit dieser Selbstverantwortlichkeit und Vertraulichkeit ist es möglich, wieder zu gegenseitiger Wertschätzung und konstruktiver Zusammenarbeit zu finden.

STUFE 3 – DER SONDERFALL:

Konflikte im Umgang mit gewalttätigen Kunden und Klienten.

In Organisationen mit einem großen Anteil von Besuchern, z. B. in der öffentlichen Verwaltung, leiden viele Mitarbeiter unter aggressiven Verhaltensweisen ihrer Klienten oder sogar der Angst vor Gewalt. In unseren gewaltpräventiven Angeboten werden mögliche Handlungsalternativen erarbeitet, um eskalierende Situationen zu entschärfen und sich selber zu schützen.

Gleichzeitig wird gelernt, professionell Grenzen zu setzen, um respektlosem Verhalten Einhalt zu gebieten.

IHR NUTZEN.

- Die Vermittlung von Sozialkompetenz und Konfliktbewältigungsmöglichkeiten sorgt für mehr Sicherheit.
- Zeitnahe Ansprache von Störungen verhindert Eskalationen.
- Die kooperative Konfliktlösung sorgt für eine höhere Leistungsfähigkeit der Belegschaft. Das zahlt sich auch wirtschaftlich aus.
- Eine konstruktive Konfliktkultur ist wesentlicher Bestandteil einer Vertrauenskultur und trägt zu einer hohen Identifikation der Belegschaft mit dem Unternehmen bei.
- Ihr Image und Ihre Reputation im gesellschaftlichen Umfeld wächst. Sie gelten als attraktiver Arbeitgeber und fairer Geschäftspartner.

HABEN WIR IHR INTERESSE GEWECKT?

Unsere erfahrenen Experten beraten Sie zu passgenauen Lösungen. Sprechen Sie uns an.