

Konfliktbearbeitung in Organisationen Wann hilft Supervision, Mediation und Coaching?

Mirjam Zanchetta, Eva Traut-Mattausch

Im vorliegenden Beitrag wird skizziert, welche Intervention abhängig vom Eskalationsniveau als Hilfsmittel eingesetzt werden kann. Zur Beschreibung des Eskalationsgrades werden die neun Eskalationsstufen nach Glasl herangezogen. Es wird vorgeschlagen Konflikte, die den Stufen 1-3 zuzuordnen sind, mit Supervision und Konflikte der Stufen 4-6 mit Mediation zu bearbeiten. Bei Konflikten der Stufen 7-9 ist ein Machteingriff durch die Führungskraft erforderlich, welche dabei durch Coaching Unterstützung erhalten kann. Es werden die Stärken bzw. die Wirkung der jeweiligen Intervention bezogen auf die einzelnen Eskalationsgrade aufgezeigt. Abschließend wird ein Fazit gezogen, wie Prozessberatung im Konfliktfall optimal eingesetzt werden kann bzw. was dazu von Seiten der Berater/-innen sowie der Unternehmen benötigt wird.

Conflict handling within organisations When do supervision, mediation and coaching help?

Mirjam Zanchetta, Eva Traut-Mattausch

The current issue presents interventions for conflicts based on their escalation level. We use the nine escalation levels by Glasl for differentiation. Supervision is indicated by conflicts on the levels 1-3 and mediation by conflicts on the levels 4-6. An intervention by the manager is indicated by conflicts on the steps 7-9, whereby the manager should be supported by coaching. Strengths and impact of the interventions depending on the escalation level will be shown. In conclusion, the basement needed for successful interventions made by the counselors as well as the companies is discussed.