

KONFLIKTMANAGEMENT-SYSTEM (KMS)

- Entwickeln Sie noch für jeden Konflikt aufwendig eine Vorgehensweise?
- Werden bei Ihnen noch immer die Konflikte unter den Teppich gekehrt?

Dann haben Sie maximale Konfliktkosten und buchen sich zusätzlich noch ein Konfliktabonnement!

Die ineinander verzahnten Verantwortungsbereiche und unterschiedlichen Kommunikationsstile der Akteure im Gesundheitswesen (Ärzte, Pflegekräfte, Medizinische Fachangestellte, Patienten und deren Angehörige etc.) bergen jede Menge Konfliktpotenzial und bedürfen konkreter Lösungsangebote.

Zeigen Sie sich als lernende Organisation. Nutzen Sie die Chance der Innovation, die in Konflikten steckt.

Ich freue mich auf Sie



Brigitte Wagner

Brigitte Wagner

Mediatorin | Trainerin | Coach

Dipl. Betriebswirtin (FH)

Gesundheits- und
Sozialwirtschaft



ADRESSE | KONTAKT

MTC-Kommunikation

Bodelschwinghstr. 32 | 70597 Stuttgart

0711 504 339 20

0160 805 589 2

kontakt@mtc-kommunikation.life

mtc-kommunikation.life

ÖFFENTLICHE VERKEHRSMITTEL

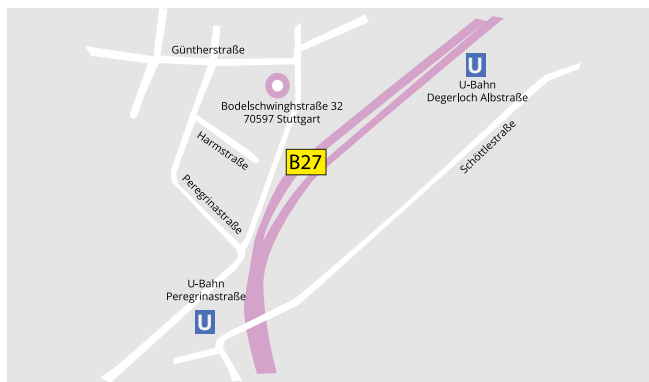
Haltestelle Degerloch Albstraße oder Peregrinastraße:

Fahrplan unter: [vvs.de/fahrplan](https://www.vvs.de/fahrplan)

MIT DEM AUTO

Zufahrt über Heinestraße.

Zum Befahren der Umweltzone in Stuttgart ist wegen hoher Feinstaubbelastung eine grüne Feinstaubplakette notwendig.



KONFLIKT MANAGEMENT SYSTEM

Machen Sie das Lösen von
Konflikten zur Chefsache!

BEDEUTUNG DES KONFLIKT-MANAGEMENTSYSTEM (KMS) STEIGT, DENN

- die wichtigste Ressource sind Ihre Mitarbeitenden.
- Fachkräfte sind schwer zu finden und zu halten.
- Neueinstellungen sind zeit- und kostenintensiv.
- durch Personalfuktuation wandert wertvolles Knowhow ab.

SCHWELENDE KONFLIKTE

- können durch Umstrukturierungen, hohe Arbeitsbelastung, Altersstruktur u. v. a. m. entstehen.
- sind sichere Begleiter von Changemanagement-Prozessen.
- brauchen leicht zugängliche Angebote.
- sind häufig noch nieder eskaliert.
- können zu einer Win-Win-Lösung geführt werden.
- eskalieren, wenn sie nicht bearbeitet werden.

KONFLIKTKOSTEN

wie hoher Krankenstand, Mitarbeiterfluktuation, reduzierte Arbeitgeberattraktivität, Abwanderung von Kunden, Gerichts- und andere juristische Kosten belasten Unternehmen jährlich mit Milliarden von Euro [Dipl. Sozialwirt Stephan Krahe, GQMG-Jahrestagung (Gesellschaft für Qualitätsmanagement in der Gesundheitsversorgung e. V.) 2015, Bezug auf KPMG-Konfliktkostenstudie].

ELEMENTE DES KONFLIKT-MANAGEMENTSYSTEMS

Unstimmigkeiten unter Mitarbeitenden haben sich zu einem Konflikt entwickelt. → Ihr KMS bietet niederschwellige Anlaufstellen.

Ein Konflikt eskaliert schnell und eine rasche Unterstützung wäre hilfreich. → Ihr KMS hält ausgebildete innerbetriebliche Konfliktlotsen und einen externen Mediator*innenpool vor.

Neue Mitarbeiter*innen haben Fragen zum Umgang mit Konflikten. → Ihr KMS beinhaltet dokumentierte Verfahrensabläufe/Leitfäden.

Ihre Mitarbeitenden und Führungskräfte möchten mit Konflikten besser umgehen. → Ihr KMS bietet Weiterbildungen an.

SO WIRD IHR KMS ZUM ERFOLG!

Analyse der Anliegen der Mitarbeiterschaft, Integrieren bestehender Strukturen, internes Marketing, Commitment der Unternehmensleitung u. a. sind wichtige Faktoren auf dem Weg zum Erfolg.

ICH UNTERSTÜTZE SIE GERNE!

In einem persönlichen Gespräch können wir klären, wie Ihr individuelles Konfliktmanagementsystem aussehen kann und welche Maßnahmen Priorität haben. Ich erstelle Ihnen gerne ein Angebot.

DER NUTZEN DES KMS FÜR IHR UNTERNEHMEN

- Entlastung von Führungskräften und Mitarbeitenden durch Anlaufstellen
- Frühe Deeskalation von bestehenden Konflikten
- Motivation der Mitarbeitenden
- Entwicklung von Konfliktlösekompetenz
- Kalkulierbare Kosten des KMS und reduzierte Konfliktkosten
- Senkung der Fehlerrate
- Unterstützung von Changemanagement-Prozessen
- Festigung von Loyalität und Bindung der Mitarbeitenden und Kunden

DAS UNTERSCHIEDET SIE VOM WETTBEWERB

- Offener Umgang mit Konflikten
- Hohe Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitenden, da Belange ernst genommen werden
- Freie Energie für Innovationen und Kreatives
- Förderliches Betriebsklima
- Hohe Attraktivität auf dem Arbeitsmarkt