

GfeO



Gesellschaft für empirische
Organisationsforschung

Kommunikation und Konflikt im Arbeitsalltag

Dörthe Dehe, Geschäftsführerin, Senior Consultant



Was ist Kommunikation?

Was ist ein Konflikt?

Was braucht ein Konflikt?

Konflikt – was passiert da?

Verschiedene Welten

Konstruktivismus

Verschiedene Konfliktformen

Konflikte am Arbeitsplatz

Stress

Forschungsstand

Kommunikationsverhalten in Konfliktsituationen

Was ist Kommunikation?





Konflikte am Arbeitsplatz – Wo ist das Problem?

Ein Konflikt ...

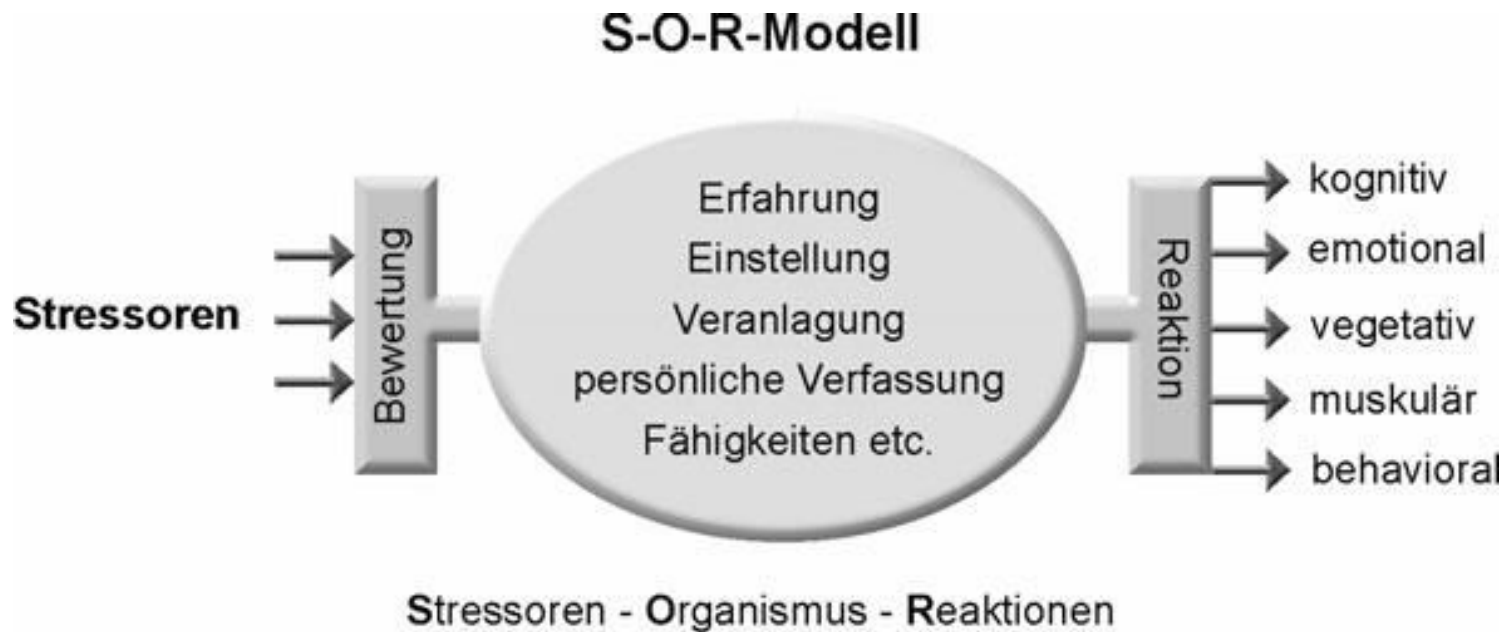
... ist eine Störung.

... unterbricht den Handlungsablauf.

... belastet.

... hat die Tendenz zu eskalieren,
d.h. er weitet sich aus und nimmt an Intensität zu.

Konflikte lösen Stress aus



Kognitiv

Emotional

Körperlich

Verhaltensbezogen

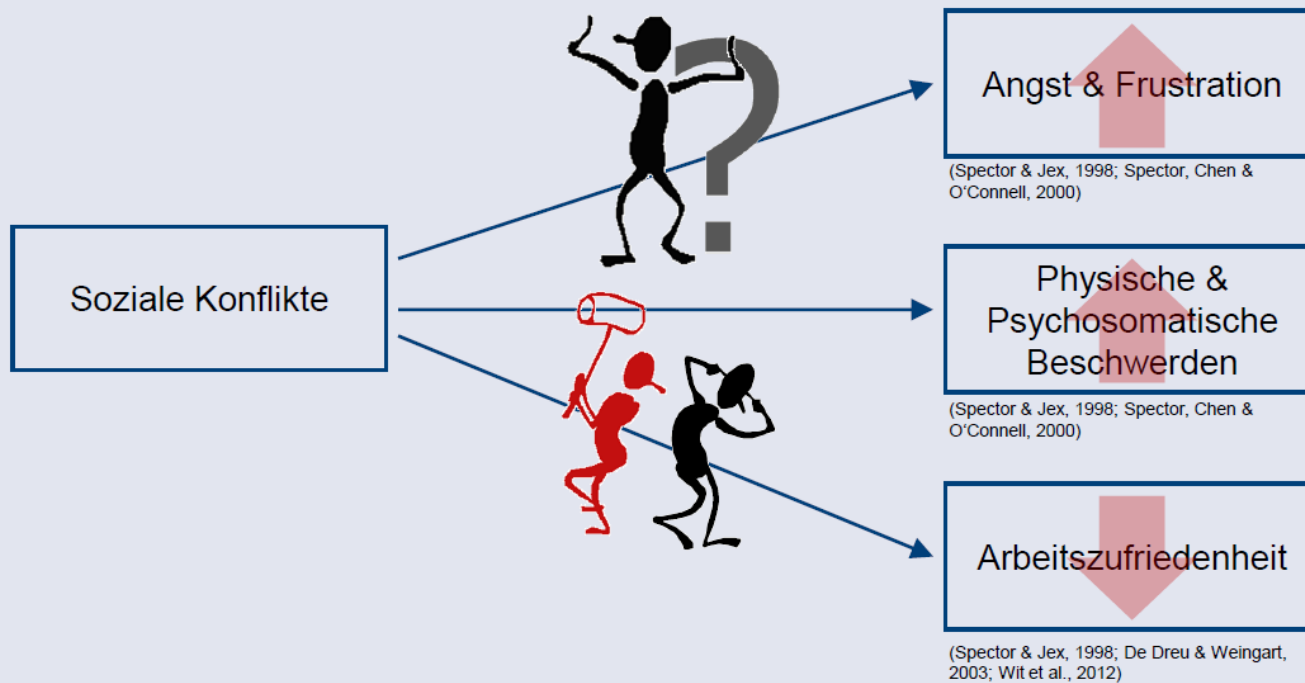
Symptome - Stress ist multireaktiv



Quelle: Kaluza, 2007

Stressreaktionen des Körpers

Folgen von Konflikten – Wohlbefinden



Forschungsstand

Ein Konflikt ...

führt nachweislich zu höherer
Erschöpfung & schränkt das
Wohlbefinden und damit die
Gesundheit ein.



→ Belastet das Organisationsklima

Nachgewiesen sind:

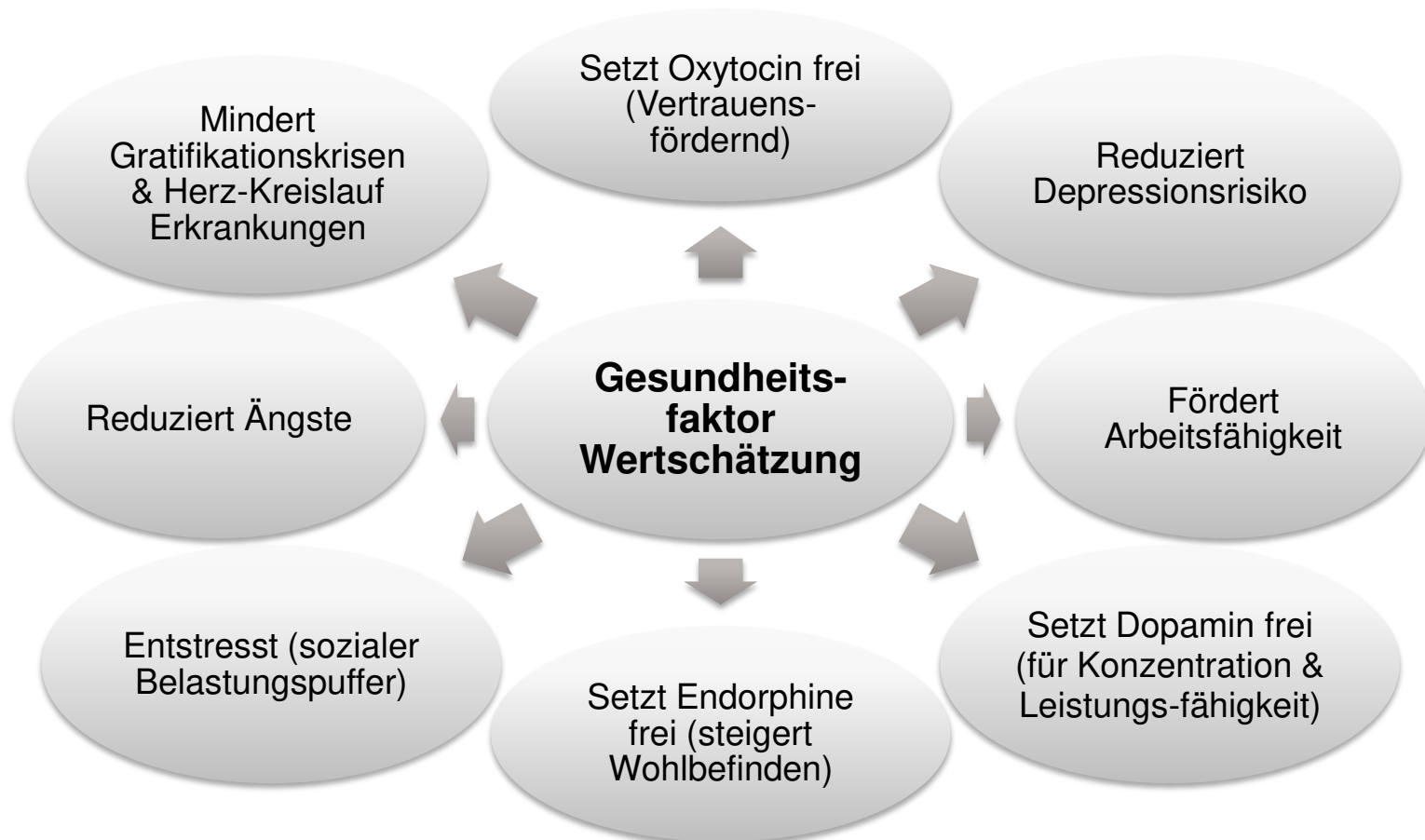
→ Zusammenhänge zwischen Organisationsklima, Merkmalen der arbeitsbezogenen Gesundheit, dem Engagement und dem Commitment.

→ Der bedeutende Einfluss des Organisationsklimas auf die Stresswahrnehmung, das Stresserleben, auf Wohlbefinden und Gesundheit.

→ deutliche Zusammenhänge zwischen ungünstigem Organisationsklima und körperlichen/psychischen Beeinträchtigungen (Anspannung, Müdigkeit, Atemprobleme, Unsicherheit, Ängstlichkeit, gesundheitliche Stabilität, Burnout).

Forschungsstand

Wie gestalte ich einen gelingenden Transfer in die eigene Arbeitseinheit?



GfeO



Gesellschaft für empirische
Organisationsforschung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!