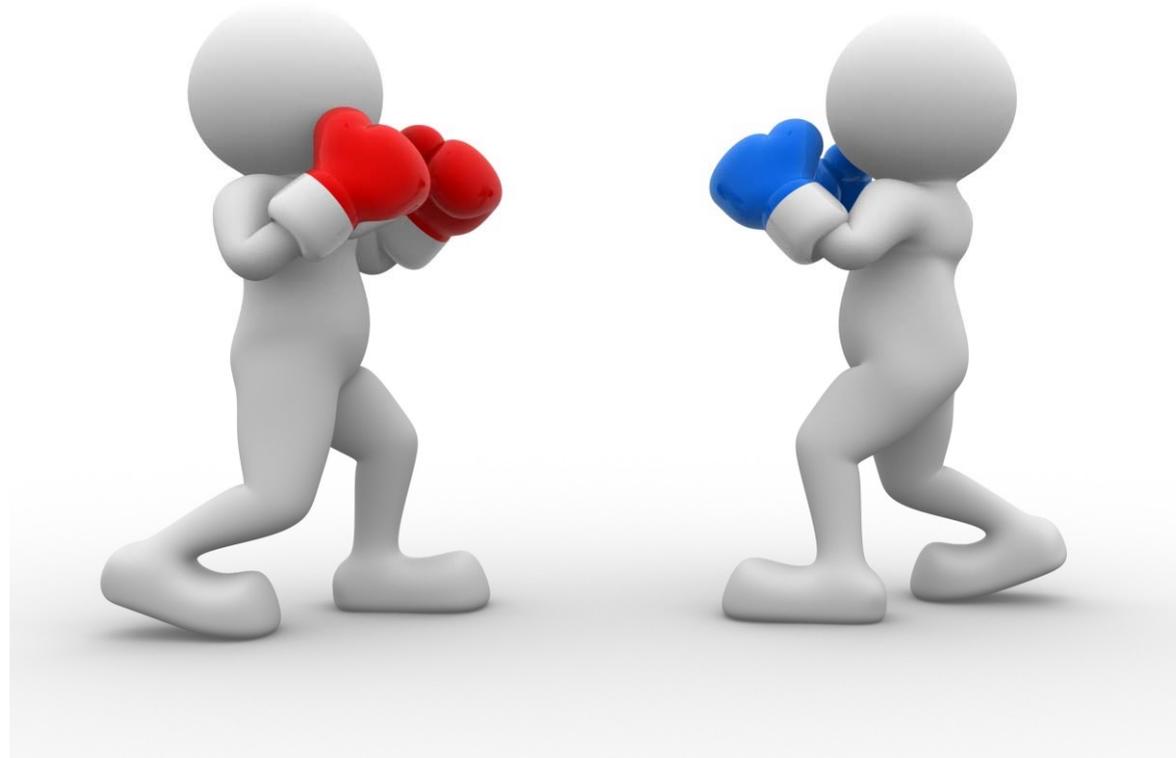


Zum Streiten gehören immer zwei



KNAPPMANN Kurzvorstellung

Knappmann GmbH & Co. Landschaftsbau KG

Geschäftssitz Essen

Gründung 1960

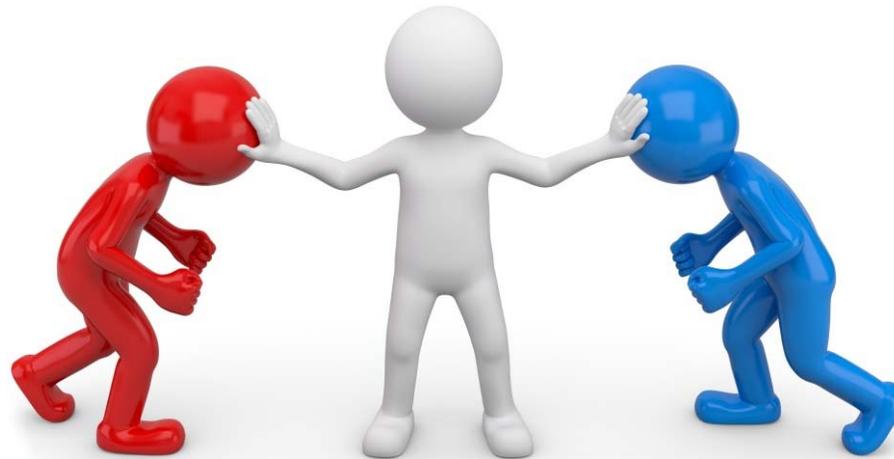
Mitarbeiter 95



Was ist Streit?

„Streit ist der Vorgang, dass (meist zwei) Menschen verärgert miteinander sprechen und sich aggressiv behandeln, weil sie unterschiedliche Meinungen vertreten.“

Google Wörterbuch



Gründe für Streit

Unterschiedliche Zielsetzungen

Falsche Partnerwahl

Waffengleichheit

Interpretationsprobleme

Unterschiedliche Wissensstände

Unterschiedliche Detailtiefe

Unklare Chronologie

Atemlänge



Wege zur Streitlösung

1. Chronologische Aufarbeitung
 - Wie kam der Vertrag zu Stande?
 - Was war der Auslöser?
2. Fristenüberprüfung
 - Vertragsfristen
 - Einspruchsfristen
3. Sachliche / fachliche Aufarbeitung
 - Vertragsprüfung
 - Anlagen prüfen
4. Analyse der eigenen Position
 - Chancen und Risiken des Streits



Wege zur Streitlösung

5. Analyse der gegnerischen Position
 - Chancen und Risiken des Streits
6. Analyse „Wie lohnenswert ist der Streit?“
 - Harte Faktoren: Kosten, Gewinn
 - Weiche Faktoren: Kundenbeziehung, Image
7. Bedenken der Folgewirkungen
 - Kunde
 - Markt
 - Mitarbeiter



Außergerichtliche Streitlösung

Ziele

- Schutz des Unternehmens und der Mitarbeiter
- Das Gesicht wahren und wahren lassen
- Konstruktive Lösungen
- Vertrauen erhalten
- Weitere Zusammenarbeit ermöglichen
- Gemeinsam Ziele verfolgen

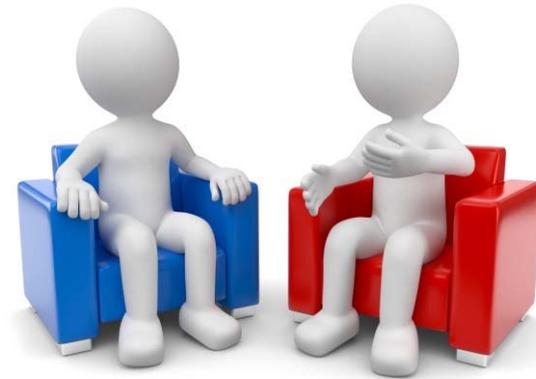


Außergerichtliche Streitlösung

Vorgehensweise

Gespräch suchen → mit wem?

- Schmidtchen mit Schmidtchen
- Schmidt mit Schmidt



Gute Gesprächsvorbereitung

- Psychologisch: Reden lassen, Verständnis zeigen, kein persönlicher Angriff
- Strategische Gesprächsführung: „Ass im Ärmel“
- Sachlich: Normen, VOB, Gesetze, DIN-Normen, Verträge
- Passen Aufwand und Ertrag zueinander?

Mediation oder letzter Weg → gerichtliche Lösung

Chancen aus Streit erkennen

Eigene Kompetenzerweiterung

- Konfliktverhalten überdenken/professionalisieren
- Persönliche Reifung
- Gewinn von Souveränität
- Aus Fehlern lernen
- Freunde und Feinde kennen

Chance zum Optimieren der eigenen Organisation

- Prozesse prüfen und optimieren
- Schulung von Mitarbeitern



Zum Schluss

In der gleichen Sache sollte man nur einmal streiten.

Wer nicht lernt, den bestraft das Leben.

