



Masterlehrgang „MEDIATION UND KONFLIKTREGELUNG“

Abschluss im Juni 2009

Die Sprache der Dinge Arbeitsplatzgestaltung als nonverbale Konfliktkommunikation im Unternehmen Entwicklung des visuellen Konflikt-Analyseverfahrens PhoKoS

DI (FH) Sabine Hauser

sabine.hauser@hauser-consult.de

Diese Arbeit ist durch die Autorin GESPERRT!

Zusammenfassung

Diese MasterThesis befasst sich mit der Thematik von Konflikten am Arbeitsplatz und deren frühzeitiger Erkennung. Dazu wurde das Analyseverfahren PhoKoS entwickelt. PhoKoS steht für „Photographisches Konflikt Screening“ und dient der präventiven Konfliktarbeit am Arbeitsplatz. Der Entwicklung des Verfahrens liegt die Annahme zugrunde, dass jeder Mensch Gegenstände und Räumlichkeiten mit einer eigenen semiotischen Bedeutung versieht. Kollegen kennen diese Bedeutung möglicherweise nicht oder messen dem gleichen Gegenstand eine andere Bedeutung bei. Die nonverbale Kommunikation durch die „Sprache der Dinge“ kann damit zu Konflikten führen. Werden diese Konflikte zu spät erkannt, kann es zu nachhaltigen Störungen in der Kommunikation zwischen den Mitarbeitern oder zu inneren Konflikten führen. Das Konflikt-Analyseverfahren PhoKoS ermöglicht es den Mitarbeitern, ihren eigenen Arbeitsplatz aus der Perspektive einer außenstehenden Person zu betrachten, um herauszufinden, wo Konfliktherde liegen.

Abstract

This thesis deals with the subject of conflicts at workplaces and offices and how to recognize them at an early stage. Therefore the analysis method “PhoKos” was developed. “PhoKos” means “photographic conflict screening” and serves as a device to prevent conflicts at workplaces. The development of the analysis method bases on the assumption, that everyone associates certain things and premises with a special semiotic meaning. Colleagues might even not know this meaning or have given the same object a totally different significance. The nonverbal communication through things which are occupied with different meanings, might lead to conflicts. Are those conflicts recognized too late, sustainable disorders in the communication between the employees, stress and internal conflicts can be the result. The analysis method enables the employees to examine their own workplaces from the perspective of a third person to find out, where there are spots which might erase a conflict or already did.