

KONFLIKTMANAGEMENTSYSTEM

KONZEPTION

Dr. Jürgen Beckmann

JB-Projects

Copyright © 2016

KONFLIKTMANAGEMENT IM UNTERNEHMEN

Mitarbeiter erbringen Leistungen für ein Unternehmen. Ihre **Leistungsfähigkeit** und **Motivation** hängt stark von ihren Gefühlen, Bedürfnissen, Interessen und Zielen ab.

Werden negative **Gefühle** nicht ausgeräumt und decken sich eigene **Bedürfnisse, Interessen und Ziele** nicht mit den Gegebenheiten im Unternehmen, entsteht bei dem Mitarbeiter sehr schnell ein Konflikt, der zu negativen Reaktionen in Bezug auf die Leistungsbereitschaft führt.

KONFLIKTMANAGEMENT IM UNTERNEHMEN

Ein **Konfliktmanagementsystem** kann helfen, die Konflikte von Mitarbeitern auszuräumen. Dabei wendet sich der Mitarbeiter an eine **Vertrauensstelle**, die sich seinem Konflikt **anonym** annimmt und ihm ein erfolgsversprechendes **Konflikt-Verfahren** vorschlägt.

Nach der Auswahl des Verfahrens erfolgt die Bearbeitung des Konflikts mit dem entsprechenden **Verfahrensstandard**. Ziel ist es, dass der Mitarbeiter seine Probleme offen ansprechen kann und eine **Lösung** zur Beilegung des Konfliktes erarbeitet wird.

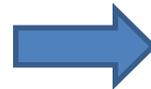
KONFLIKTKOSTENQUELLEN

sichtbare Kosten



Gerichtskosten

Rechtsanwaltskosten



Beendigung Arbeits-
verhältnis

Aufwand der
Rechtsabteilung



Geringe Attraktivität
für Mitarbeiter

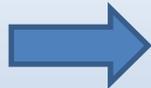
Imageverlust bei
Kunden

verdeckte Kosten



Reduzierte Qualität

Fluktuation



Prozessboykott

Ablenkung bei MA



Vertrauensverlust

Produktivitätsverlust



Innere Kündigung

Dienst nach Vor-
schrift

KONFLIKT-VERFAHREN (ARBEITSPLATZ)

Verhandlung

Mediation

Coaching

Team-Entwicklung

Supervision

Gerichtsverfahren

ELEMENTE IM KONFLIKTMANAGEMENT

Komponenten im
Konfliktmanage-
mentsystem

Konflikt-
Anlaufstelle

Konflikt-
Bearbeiter

Verfahrens-
standards

Konfliktberater

Ombudsperson

Konfliktnavigator

Mobbingbeauftragter

Schiedsgutachter-Liste

Betriebsrat

Externer Mediator

Inhouse-Mediator

Coaches

Mediationsstandards

Institutionell

Unternehmensintern

KONFLIKT-VERFAHREN (ARBEITSPLATZ)

Der Konfliktberater



Welches Verfahren ist richtig ?

KONFLIKTMANAGEMENT PROGRAMM DESIGN

Status Quo - Erfassung

- Welche Konflikte?
- Welche Konfliktkultur?
- Welche Strukturen?
- Vorhandene Stellen?
- Welche Personen?
- Vorhandene Prozesse?

Design

Wie könnte – auf der Basis des Komponentenmodells – ein maßgeschneidertes, schlankes, realistisches Programm aussehen?

Konkrete Schritte

UMSETZUNGSPHASEN

Phase I: Erfassung des Ist-Zustandes

- Kennenlernen der Unternehmenskultur in Gesprächen mit Unternehmensleitung, Führungskräften, Betriebsräten
- Identifikation der Konfliktarten
- Kennenlernen der bisherigen Konfliktlösungen
- Informationen über die bisher Beteiligten
- Informationen über die Abteilungsstrukturen

UMSETZUNGSPHASEN

Phase II: Erfassung des Soll-Zustandes (*zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit*)

- Wie sollen zukünftig Konflikte beigelegt werden?
- Welche Verfahren sind dazu geeignet?
- Welche Konflikthanlaufstellen sind vorstellbar?
- Was sind die Anforderungen an einen Konfliktberater?
- Wie sieht eine Konfliktbearbeitung aus?

UMSETZUNGSPHASEN

Phase III: Identifikation und Festlegung

- Bestimmung der Konflikthanlaufstelle(n)
- Identifikation der Person(en) zum Konfliktberater
- Erarbeiten der notwendigen Trainings/Schulungen
- Bestimmung der Konfliktbearbeiter (z.B. Mediator)
- Festlegung der Verfahrensstandards

UMSETZUNGSPHASEN

Phase IV: Prozesse und Umsetzungen

- Den Ablauf von der Kontaktaufnahme bis zur Konfliktbearbeitung beschreiben und formalisieren
- Die Ergebnisse aus der Konfliktbearbeitung prüfen und weiterentwickeln
- Die nominierten Personen/Organisationen benennen
- Die Beschlüsse mit dem Betriebsrat vereinbaren
- Das Modell und die Prozesse den Mitarbeitern vorstellen

Vielen Dank für Ihr Interesse!

Fragen beantworte ich Ihnen gerne unter +49 (0) 171 487 1838
oder
in einem WebEx-Meeting
<https://www.jb-projects-aktiv.de>