

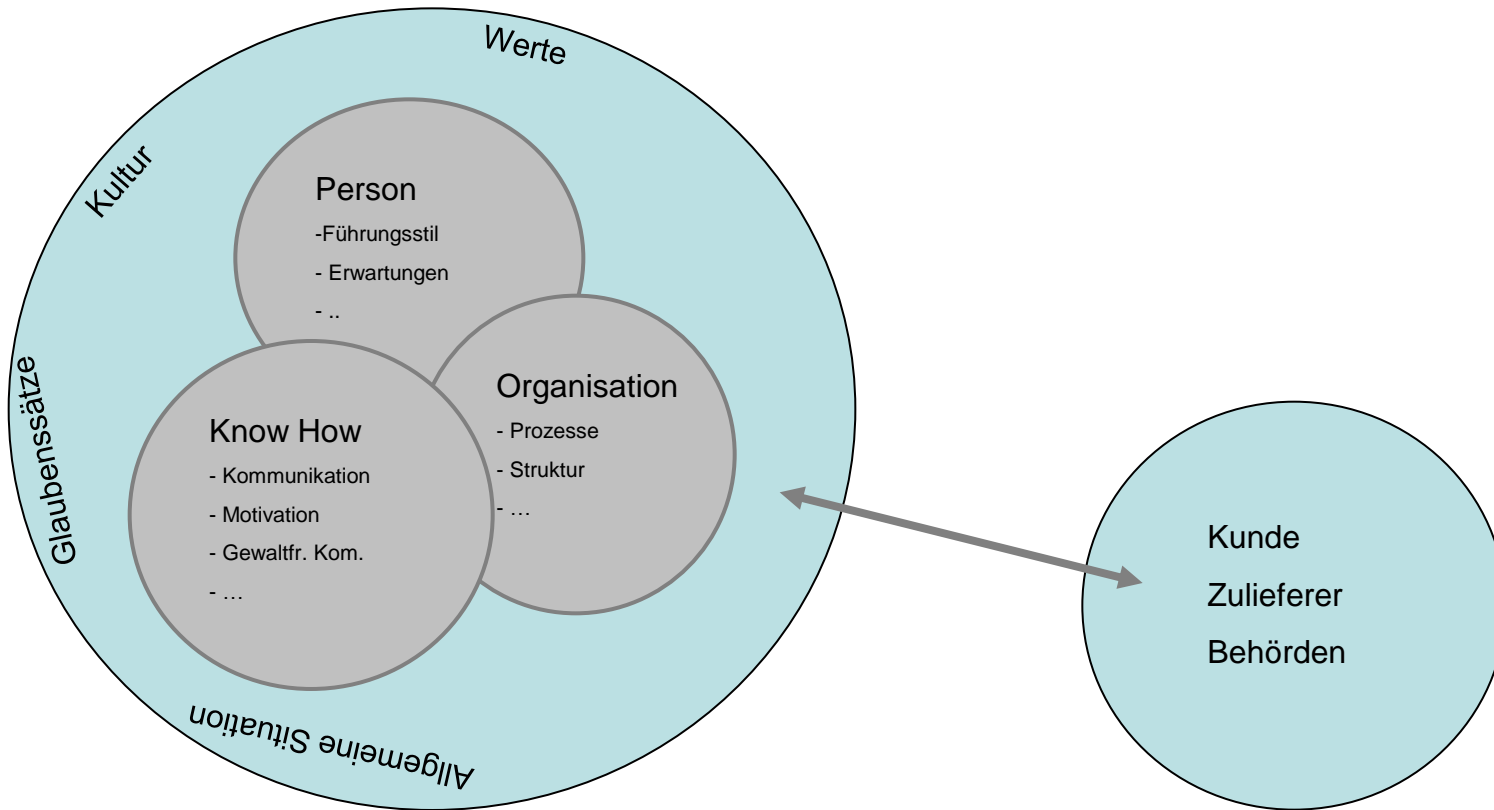
# Modul 9

## Einführung

### Wirtschaftsmediation Konfliktmanagement

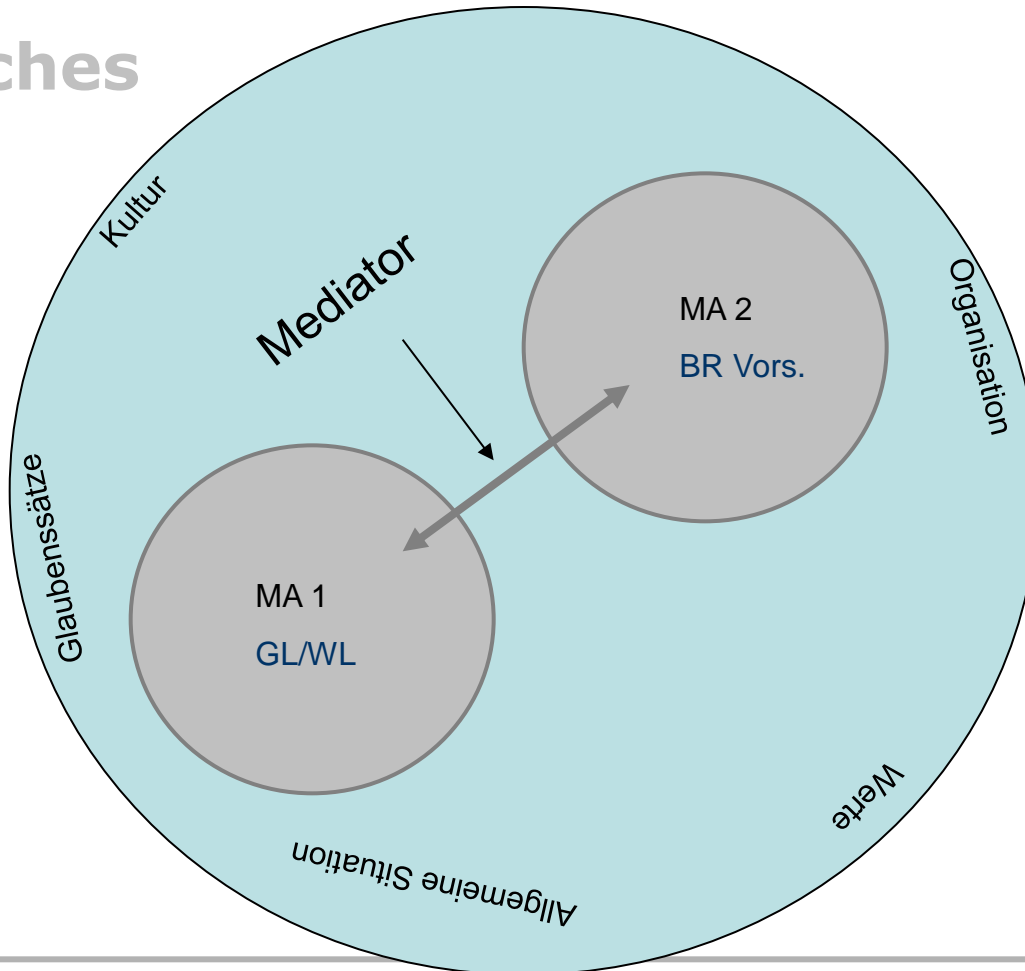


# Konfliktfelder in der Wirtschaftsmediation



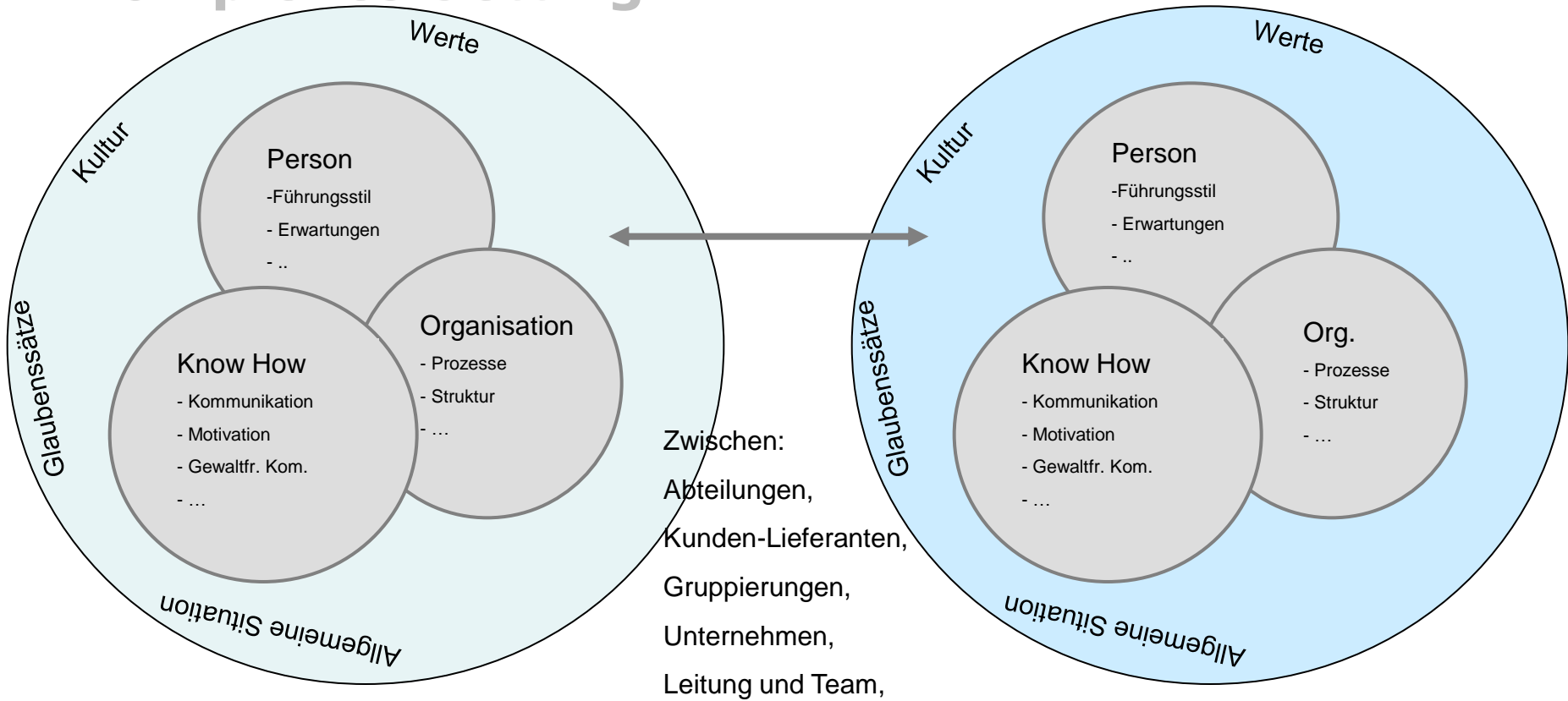
# Konfliktlinien in der Wirtschaftsmediation

## Klassisches Setting



# Konfliktlinien in der Wirtschaftsmediation

## Komplexes Setting



## Anlässe aus der Praxis der Wirtschaftsmediation

### Konflikt bei der BF

Konfliktlinie zwischen Jung und Alt

Schwache Leitung – Unklare Beziehung zum Amt und FF

Partner und Bildzeitung involviert

Kein Management Know How bei der Führung

.....



## Anlässe aus der Praxis der Wirtschaftsmediation

Konflikt Produzierendes Werk zwei Linien

Linie 1 Output 1128 – Linie 2 Output 970

Konfliktlinie zwischen den Schichten

Mangelnde Kooperation der Schichtleiter und MA

Schwache Produktionsleitung, unklare Vorgaben (Leitplanken)

Mangelnde Kommunikationskultur

.....

## Anlässe aus der Praxis der Wirtschaftsmediation

Konflikt internationale Bank

Ineffizienz

Konfliktlinie zwischen den Bereichen

Mangelnde Kooperation zwischen Markt- und Prüfbereichen

Unklare Führungssituation – Beteiligung Vorstand

Mangelnde Kommunikationskultur

.....



## Das Werkzeug

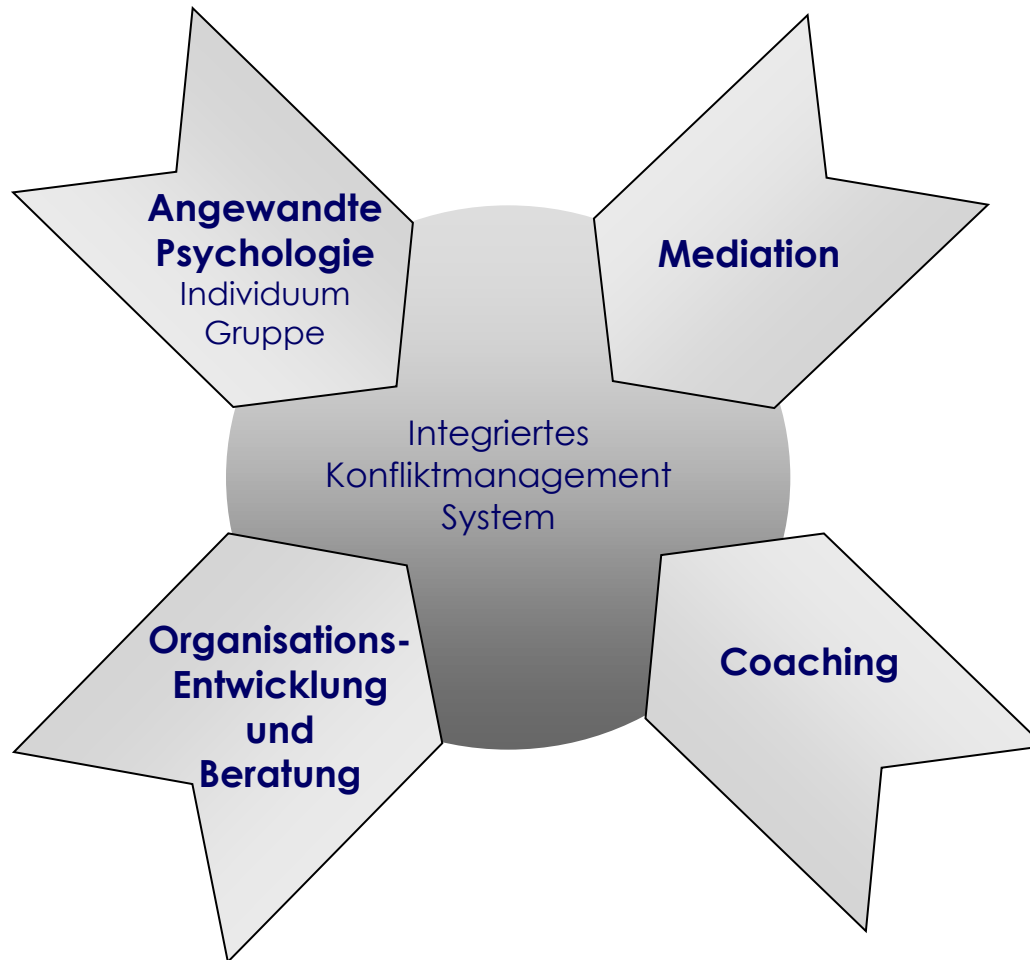
Wenn einer einen Hammer hat,  
wird alles zum Nagel

Paul Watzlawick



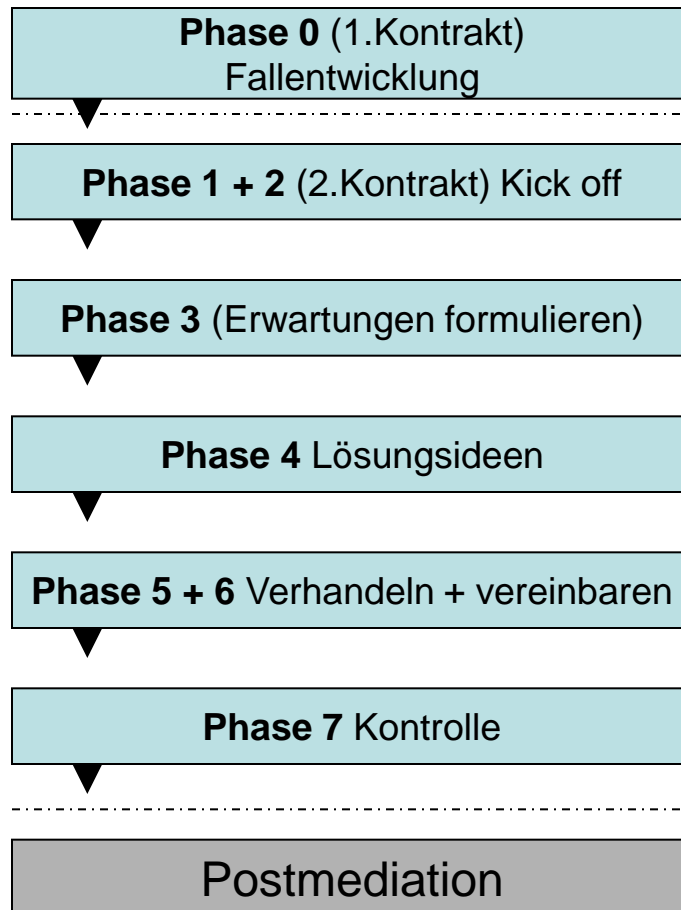


# Das Instrument des Konfliktmanagements



## Ablauf nach Phasen (Bsp.) ca. 1 Jahr

Häufige Einzelgespräche (z.B. Verhandlungsspielräume ausloten)



Einzelgespräche, Interviews, Datenauswertung  
Analyse, Themen vorstrukturieren.

Marketing, verankern, Alle ins Boot holen,  
Themen ergänzen, Priorisieren, Hypothesen  
visualisieren, Spielregeln

Erwartungen, Hinterfragen und Erklären  
Feedback

Bewerten z.B. nach Ampelverfahren

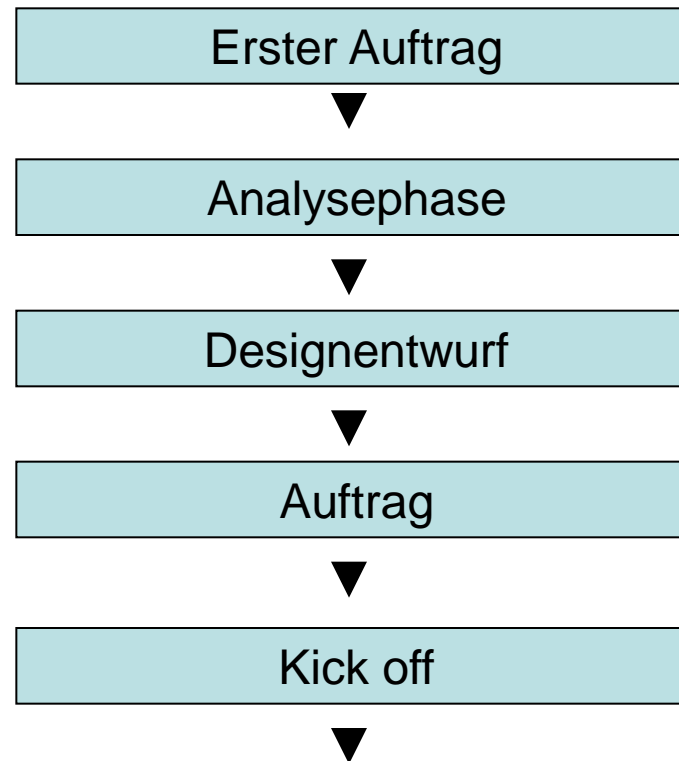
Bewerten

Feinsteuerung

Aufbau eines Konfliktmanagementsystems (KMS)



# Typischer Ablauf eines Konfliktmanagement Prozesses



Erster Impuls, „Hilfe“,  
Hier stimmt was nicht, So  
kann es nicht weitergehen

Interviews, Dokumente,  
Klärungsworkshop

Vorschlag zum Vorgehen:  
Wer, wie, wie lange

Info an alle Betroffenen:  
Was ist geplant und warum

Coaching

OE

Mediation

WS

Untermediation

Steuerungsgremium

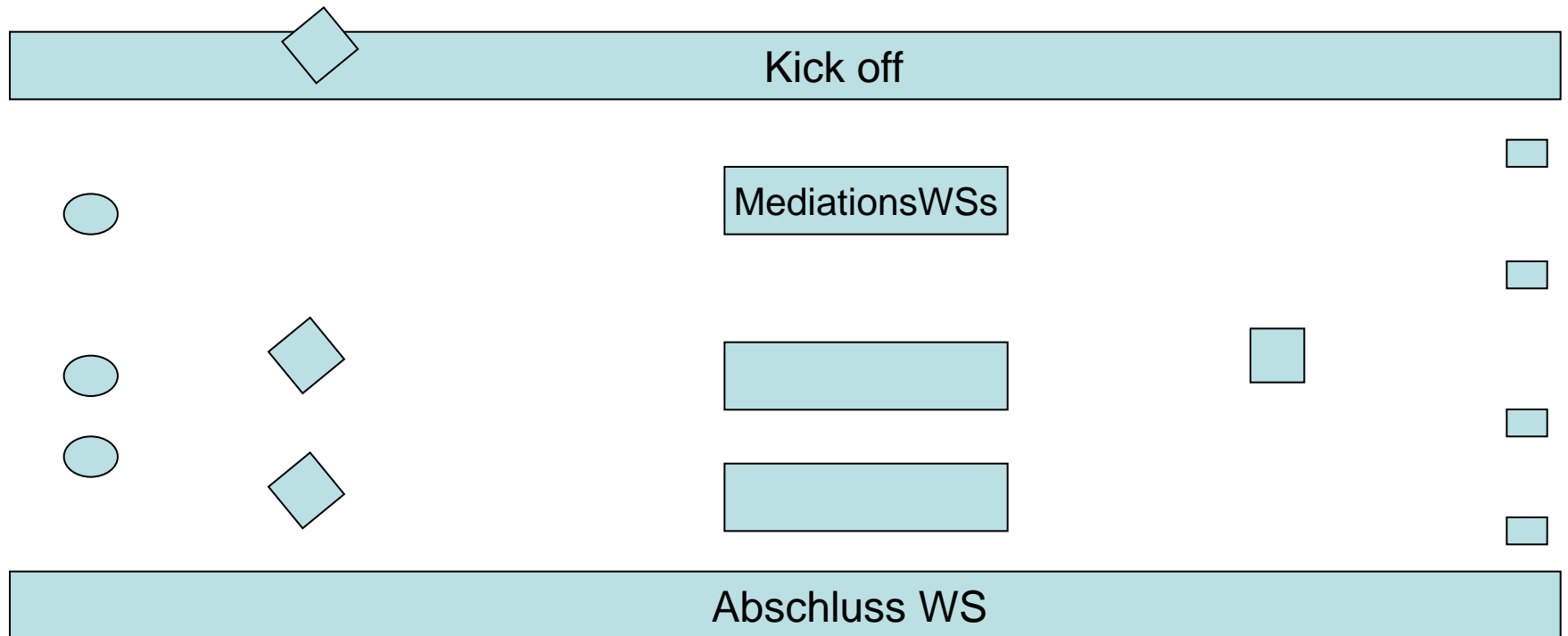
z.B.: Bereichsleiter

Vertreter relevanter Gruppen

BR - WL

Umgang mit Widerstand

Top MM



## Wirk Prinzipien des Konfliktmanagements

- Alle Beteiligten sind an Bord
- Transparenz des Prozesses
- Offenheit – keine Wertungen
- Keine Angst vor Emotionen
- Positives Marketing nach innen
- Machtvoller Kümmerer



# “Das wird aber teuer!”

