

## Was ist ein Konfliktmanagementsystem (KMS)?

KMS ist die Systematisierung der Konfliktbearbeitung. KMS ist ein im Unternehmen zu etablierender Prozess, aufkommende Konflikte frühzeitig zu erkennen und mit meditativen Verfahren für Konfliktparteien und Unternehmen gewinnbringend zu bearbeiten.

Der Konflikt wird als Chance gesehen, das Unternehmen zu verbessern, die Konfliktkosten zu senken, die konstruktive Konfliktfähigkeit des Mitarbeiters und die Konfliktlösungskompetenz der Führungskräfte zu erhöhen.

Change-Prozesse lassen sich damit effizienter und nachhaltiger umsetzen. Bestehende und neue interne Konfliktauflagen werden gestärkt und vernetzt; die Erkenntnisse aus gelösten Konflikten für die Weiterentwicklung genutzt.

## Vorteile

- **Kosteneinsparung** und Reduktion der Unproduktivstunden – ein einzelner Konflikt am Arbeitsplatz kann Kosten von über 10.000,- im Jahr verursachen.
- Der Fokus richtet sich von den Fehlern der anderen wieder auf die Erreichung der **Unternehmensziele**.
- Erhöhung der **Qualität** der Arbeitsergebnisse.
- **Entlastung** der Führungskräfte.
- Reduzierung der psychischen Belastung am Arbeitsplatz.
- Verbessertes Betriebsklima, besseres **Image**.
- Die Mitarbeiter sind zufriedener, engagierter, belastbarer und bleiben länger im Unternehmen.
- Attraktiver für Highpotentials, weniger Druck auf Gehaltshöhe
- Unterschiedliche Standpunkte, Erfahrungen und Bedürfnisse konstruktiv für die **Unternehmensperformance** nutzen.

## CHRISTIAN ORTNER



Unternehmensberater  
eingetragener Mediator

Schwerpunkte  
Konfliktmanagement  
Mediation  
Interne Revision  
Organisationsentwicklung

Abgeschlossenes psychotherapeutisches Propädeutikum. Über 20 Jahre Führungserfahrung in Handelsunternehmen, sowohl in Vertriebs- als auch Zentralfunktionen. Davon 12 Jahre Leitung einer Internen Revision mit Filial- und Zentralrevision, Deliktrevision und Risikomanagement. Aufbau einer Organisationsabteilung und Aufbau und Weiterentwicklung einer Human Resources - Abteilung.

MOBIL: 0664-9153532  
EMAIL: mediation@ochr.at  
WEB: www.unternehmensberatung-ortner.at

## MARIA-ELISABETH MARHOLD



ausgebildete Mediatorin

Erfahrung als Consultant im technischen Bereich. Führungserfahrung in der Automobilindustrie  
Schwerpunkte: Prozessmanagement, Validierung, Datenmanagement, Prozessentwicklung

MOBIL: 0664-8174186  
EMAIL: marlies-marhold@gmx.at

Fotos: privat, Regina Mierzwa; F.d.l.v.: Christian Ortner, Oberer Gemeindeberg 18, 7574 Burgauberg, Unternehmensberatung Ortner e.U., FB: 473163d, FG: Eisenstadt, Eigenverlag

WWW.UNTERNEHMENSBERATUNG-ORTNER.AT

Wir helfen Ihnen  
bei der Etablierung  
eines innerbetrieblichen  
Konfliktmanagementsystems

# KONFLIKT- MANAGEMENT

Konflikte gehören zum Menschsein dazu. Zeitgerecht und professionell bearbeitet, werden sie zum **Gewinn für das Unternehmen**.

- Sie zeigen Schwachstellen in der Kommunikation und Organisation auf.
- Sie sind Ausdruck besonderen Engagements der Mitarbeiter.
- Sie können für die positive Weiterentwicklung der Performance genutzt werden.

Dynamische Unternehmen sind klar im Vorteil, da sie hoch flexibel bleiben und ihre Strukturen rasch anpassen können.

Das braucht Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die

- gleichzeitig in mehreren Teams und Projekten arbeiten,
- in verschiedensten Rollen und Ebenen agieren,
- sich in neue Themen rasch einarbeiten,
- Veränderungen offen annehmen,
- Fehler machen dürfen.

Dadurch treten unterschiedlichste Vorstellungen, Lösungsansätze, Schwerpunkte und Interessen permanent miteinander in Wettstreit.

Im günstigsten Fall ist das hoch produktiv.

Im schlechtesten Fall führt das zu Spannungen und Konflikten am Arbeitsplatz oder zwischen Abteilungen bzw. Unternehmensbereichen. Bleiben diese unbearbeitet, eskalieren sie und lenken die Energien der Beteiligten von den Arbeitsaufgaben auf die Konfliktaustragung.

Es liegt an den Führungskräften, diese Balance zu halten.

Das Konfliktmanagementsystem unterstützt sie dabei und ist gleichzeitig das „Sicherheitsnetz“ darunter.

## Die vier Seiten des innerbetrieblichen Konfliktmanagementsystems

### Klare Richtlinien und Prozesse

Eine unternehmensinterne Vorgabe definiert, was akzeptiert wird und was nicht. Diese regelt auch, wie im Konfliktfall vorzugehen ist.

### Stärkung der unternehmenseigenen Lösungskompetenz und niederschwellige Anlaufstellen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dieser Anlaufstellen werden befähigt und begleitet,

- entstehende Konflikte zu erkennen und geeignet anzusprechen.
- Eskalationsstufen einzuschätzen und passende Maßnahmen einzuleiten.
- zuständige Führungskräfte bei der Konfliktbearbeitung zu unterstützen.
- externe Unterstützung zu mobilisieren wo dies nötig ist.

### Mediationsklauseln

Zur Risiko- und Kostenminimierung werden in internen und externen Verträgen Mediationsklauseln aufgenommen. Sie können aufwändige Gerichtsverfahren vermeiden und Folgen von Konflikten minimieren. Mediative Verfahren kosten weniger, sind rascher umsetzbar und produzieren keine Verlierer, sondern Win-Win-Situationen.

### Monitoring und Evaluierung

Als Risikomonitoring und -controlling dient ein Konfliktkosten-Index und entsprechende KPI's.

Laufende Evaluierung des Prozesses und der Erkenntnisgewinne aus den gelösten Konflikten.

## Ziele

- Konflikte mit möglichst geringem internen Aufwand frühzeitig erkennen und bearbeiten.
- Konflikte nicht hoch eskalieren lassen.
- Wahl der effizientesten Streitbeilegungs-Methode.
- Win-Win statt Gewinner und Verlierer.
- Steigerung der Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- Unternehmenskultur stärken.
- Eindämmung der Fluktuation und Krankenstände.
- Prozesse und Situationen erkennen, an denen wiederholt Konflikte entstehen.
- Reduktion des arbeits- bzw. strafrechtlichen Risikos.

## Unser Angebot an Sie

- Wir entwickeln mit Ihnen ein für Ihr Unternehmen maßgeschneidertes Konzept.
- Wir berechnen gemeinsam mit ihrer Controlling-Abteilung die unternehmensspezifischen Konfliktkosten und entwickeln geeignete KPI's.
- Wir unterstützen Sie bei der Richtlinien- und Prozesserstellung.
- Wir schulen Führungskräfte und Schlüssel-Mitarbeiter in der Früherkennung von Konflikten, geeigneter Interventionstechnik und stärken sie in Ihrer Konfliktkompetenz.
- Wir begleiten Führungskräfte in konkreten Konfliktsituationen.
- Wir bieten konkrete Konfliktbearbeitung mit Hilfe der anerkannten Methoden der Mediation.
- Wir leiten Teamworkshops und Teamklausuren.
- Wir bieten Konfliktberatung und -coaching.