

The logo for DELPHI, featuring the word in a bold, black, sans-serif font. To the left of the text is a graphic of a grid of squares, with some squares missing or faded, creating a pixelated effect.

Konfliktlösung im Betrieb

Nürnberg

26-11-2012



Kirchlicher Dienst in der Arbeitswelt

Haus Eckstein

Burgstrasse 1-3

90403 Nürnberg

Betriebliche Konfliktkultur



◆ Agenda

- Ausbildungsprogramm (Inhalte, Teilnehmer, Zeitaufwand)
- Betriebsvereinbarung (Einblick)
- Abschluß der Ausbildung (mit Zertifikat)
- Start im Unternehmen (Voraussetzungen)
- Anwendung in der Praxis (das klassische Setting in 5 Phasen / Guideline)

Betriebliche Konfliktkultur

◆ **Ausbildungsprogramm zum Konfliktlotsen**

– **1. Abschluß einer Betriebsvereinbarung**

- Gültigkeitsbereich -> Störungen zwischen Mitarbeitern, Wahrnehmung ungerechter Behandlung
- Vertraulichkeit / Stillschweigen
- Konfliktlösung: 2-Stufiger Aufbau (Stufe 2 interner oder externer Mediator)

– **2. Vier Sessions à 2 volle Tage**

Ausbildung zum Konfliktlotsen > 80 Unterrichtsstunden à 45 Minuten
(4 x 2 Tage Schulung mit Abendsession, externer Tagungsort)

– **3. Gesamter Zeitbedarf**

Start / Ende ca. 6 Monate (Mai – Oktober 2012)

DELPHI

Betriebliche Konfliktkultur



◆ **Ausbildungsprogramm zum Konfliktlotsen**

– **4. Schulungsumfang**

Achtzehn Mitarbeiter (15x Werk Nürnberg 3x Werk Mattighofen/Austria)
Mitarbeiter aus: Customer Service, Produktion, Personalabteilung, Ausbildung,
Qualität, Bereichsleitung, Betriebsrat

– **5. Dokumentation anhand Fotoprotokollen und Lernunterlagen**

– **6. Schulungsende**

Zertifikat “Konfliktlotse im Betrieb”

DELPHI

3

Systemische Konfliktbearbeitung in Organisationen Die Instrumente

Das klassische Setting der Mediation

Phasen der Mediation

- Phase 1: Einleitung**
- einen ruhigen Rahmen für die Bearbeitung schaffen
- Phase 2: Darstellung der Sichtweise**
- die Standpunkte der Parteien hören
- die AGENDA erarbeiten
- Phase 3: Konfliktherhellung**
- die Streitpunkte und die dahinter liegenden Interessen klären
- stärken und konfrontieren
- Phase 4: Problemlösung**
- Lösungen finden
- konstruktiv verhandeln
- Phase 5: Vereinbarung**
- Lösungen schriftlich fixieren



Zertifikat

Samuel Müller

hat von Mai - Oktober 2012 die interne Ausbildung der Firmen
FCI Connectors Deutschland GmbH und FCI Austria GmbH zu

Konfliktlotsen im Betrieb

in Nürnberg und Mattighofen erfolgreich absolviert.

Umfang: 80 Unterrichtsstunden à 45 Minuten

Schwerpunkte der Ausbildung:

Modul I: Konfliktregelung in Organisationen

- Konfliktanalyse
- Eskalation von Konflikten
- Phasenmodell der Mediation

Modul II: Konfliktberatung als Einzelberatung

- Rolle und Haltung des Konfliktlotsen
- Gestaltung von Settings
- Kommunikationstechniken
- Konfliktberatung als Einzelberatung

Baustein III: Klärungsgespräche

- 10 Schritte des Klärungsgesprächs
- Auftragsklärung
- Vorgespräche


Baustein IV: Vertiefung und Implementierung

- Vertiefung der gelernten Techniken
- Umsetzung in die Praxis

Die Inhalte wurden praxisnah vermittelt und geübt.

Nürnberg, den 23.10.2012


Denis Tanklage
Lehmediatorin BMWA, Supervisorin DGSV
MEDIUS GmbH Münster


Christian Radmayr
Mediator PMM
MEDIUS GmbH Linz

DELPHI

Betriebliche Konfliktkultur



◆ Ausbildungsprogramm zum Konfliktlotsen

– 7. Konfliktlösung – ein Gewinn für das Unternehmen

a) Persönlicher Gewinn

Zusatzqualifikation, Horizonterweiterung, Perspektivenwechsel

b) Gewinn für das Unternehmen

Verbessertes Betriebsklima, geringere Abwesenheitsrate, motivierte Mitarbeiter

Konflikte werden thematisiert und strukturiert angesprochen

DELPHI

Betriebliche Konfliktkultur



◆ Ausbildungsprogramm zum Konfliktlotsen

– 7. Konfliktlösung – ein Gewinn für das Unternehmen

c) Voraussetzungen für eine erfolgreiche Implementierung

Organisation und Einbindung

Bereitstellung von Ressourcen: Raum, Material und Zeit

Unterstützung von Werksleiter, Bereichsleitern und Personalabteilung

Prozesse und Routinen

Regelmässiger Erfahrungsaustausch unter den Konfliktlotsen

Weiteres Coaching bei Bedarf

Informationen

Basisinformationen an alle Mitarbeiter

Halbjährliches Feedback an Werksleiter und Bereichsleiter

DELPHI

Konfliktlotsenausbildung 2012

In einem Umfang von 8 Tagesrationen wurden im Werk Nürnberg und Mattighofen Konfliktlotsen für die alltäglichen Probleme unter Mitarbeitern und / oder deren Vorgesetzten ausgebildet.

Die Konfliktlotsen helfen Konflikte zu vermeiden, bzw. bieten einen Rahmen, um diese zu lösen, bevor sie eskalieren. Somit werden schwerere Konflikte, die der Firma und den Mitarbeitern große Probleme bereiten könnten, vermieden.

Um dieses Instrument nutzen zu können, bedarf es aber auch der Mithilfe aller Beschäftigten am Standort Nürnberg - denn Konflikte riechen *können die Konfliktlotsen (noch) nicht.*



*Teilnehmer (von links nach rechts): Reihe 1: Petra Simon; Nadine Siegert; Marion Kastl; Thomas Kollmer; Ermin Humic;
Reihe 2: Doris Tanklage (Trainer); Sabine Hubl; Tibor Steiner;
Georg Adel; Tim Röcher; Rudolf Michler;
Reihe 3: Florian Wendler; Jürgen Eichermann; Eugen Reinhard;
Dietmar Piontek; Samuel Müller; Christian Radmayr (Trainer)*

DELPHI