

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| <i>Das 4-U-Dilemma</i> | 3 |
| Inhaltsverzeichnis | 5 |
| Vorwort | 8 |
| Was finden Sie in diesem Buch?..... | 16 |
| Was ist nicht drin..... | 18 |
| Begriffserläuterungen | 20 |
| | |
| 1. Grundsätzliche Vorüberlegungen | 21 |
| Die Suche nach Mitstreitern | 21 |
| Macht eine KMS Einführung Sinn? | 22 |
| Gab es meinen persönlichen Urknall?..... | 23 |
| Die Verbesserung der Krisen-Festigkeit der Organisation..... | 25 |
| Wie werden heute bei uns Konflikte behandelt? | 28 |
| Entwicklung einer neuen Konfliktkultur | 31 |
| Verbesserung des externen Image der Organisation | 35 |
| Die Einsparung und Vermeidung von Konfliktkosten | 37 |
| Die unternehmerischen Ziele berücksichtigen! | 45 |
| Die Suche nach Widerständen, Ängsten und Mutmachern | 46 |
| Top->down oder bottom->up - die beste Strategie? | 49 |
| Soft Skills werden die neuen Hard Skills..... | 51 |
| Kann ein Bereich zu klein sein für internes KM? | 56 |
| Die Suche nach Verbündeten im Management | 56 |
| | |
| Fallbeispiel 1 einer innerbetrieblichen Mediation | 64 |
| | |
| Welche Risiken sind zu beachten?..... | 72 |
| Change Management – die Chancen..... | 76 |
| Die vorhandenen Konflikte aufstellen..... | 78 |
| Das Primat der internen Steuerung..... | 82 |
| Interne und externe Mediatoren..... | 83 |

| | |
|------------------------------------------------------------------|----------------|
| Fallbeispiel 2 einer innerbetrieblichen Mediation..... | 84 |
| Verschiedene KMS-Modelle..... | 87 |
| Wer kann oder darf einen Konflikt melden? | 91 |
| Freiwilligkeit bei der innerbetrieblichen Mediation..... | 91 |
| Vertraulichkeit in der innerbetrieblichen Praxis..... | 93 |
| Konfliktkosten - Theorie und praktische Tipps | 94 |
| Interne Kostenverrechnung von Mediation und KMS | 126 |
| Zielsystem | 127 |
| Fallbeispiel 3 einer innerbetrieblichen Mediation..... | 130 |
| 2. Die Entscheidung zur Einführung herbeiführen | 155 |
| Arbeitsgruppe bilden | 155 |
| Ziel, Governance und Arbeitsweise | 156 |
| Einführungsstrategie..... | 156 |
| Heute existierende Konflikt Kultur..... | 158 |
| Wichtige interne Verbündete | 159 |
| Externe Propheten | 161 |
| Welches Gremium / welche Person muss entscheiden? | 162 |
| Was soll entschieden werden? | 163 |
| Entscheidungsvorlage – was soll drin sein? | 164 |
| 3. Wie kann es weitergehen? | 168 |
| Supervision und Weiterbildung | 168 |
| Ausbildung aller Azubis zu Streitschlichtern..... | 169 |
| Ausbildung von Führungskräften in Konfliktbearbeitung | 169 |
| Ausbildung neuer Konfliktlotsen und Mediatoren | 171 |
| Netzwerk Mediation in Hamburger Unternehmen | 172 |
| 4. Anlagen..... | 173 |
| Begriffserläuterungen..... | 173 |

| | |
|------------------------------------------------------------------|------------|
| Systemisches Konsensieren (SK)..... | 187 |
| Betriebsvereinbarung – 2 Musterbeispiele..... | 189 |
| Gesprächs Leitfaden für ein Erstgespräch..... | 208 |
| Erläuterungen zur RVO ZMediatAusvV von 9.2017..... | 212 |
| AOK-Fehlzeitenreport 2016..... | 219 |
| <i>Schlechte Unternehmenskultur macht Mitarbeiter krank.....</i> | <i>219</i> |
| Konfliktfestigkeit - Assessment Formular..... | 222 |
| Arbeitsschutzgesetz..... | 225 |
| Konfliktlösungskompetenz wird Hard Skill..... | 229 |
| Veröffentlichungen zu Konfliktkosten..... | 234 |
| Konfliktkultur – ein aktueller Artikel aus LinkedIn..... | 239 |
| Mind Map..... | 247 |
| Literatur..... | 249 |

Zielgruppen dieses Buches

- (Innerbetriebliche) Mediatorinnen und Mediatoren
- Führungskräfte, die einen besseren Wegfinden wollen mit Konflikten umzugehen
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der klassischen innerbetrieblichen Konfliktanlaufstellen wie Personalbereich, Betriebs-/Personalrat, Sozialberatung, Gesundheitsmanagement, Vertrauensleute usw. oder aus der Organisationsentwicklung
- Beraterinnen und Berater für professionelle innerbetriebliche Konfliktbearbeitung
- Alle, die den Umgang mit Konflikten am Arbeitsplatz verändern möchten, aber noch nicht wissen *wie*