

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 Konfliktanlaufstellen.....	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 ZMediatAusbV von 9.2017.....	212
AOK-Fehlzeitenreport 2016.....	219
<i>Schlechte Unternehmenskultur macht Mitarbeiter krank.</i>	219
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*