



Zentrum für Wirtschaftsmediation und Konfliktmanagement



Fachmediator für betriebliches Konfliktmanagement

Eine Kooperation von:

[management ZENTRUM]
MITTELHEIN

eucon
akademie | Institut für Business-Mediation





Zentrum für

Wirtschaftsmediation und Konfliktmanagement

Herausforderung betriebliches Konfliktmanagement

Der Zusammenhang zwischen Unternehmenskultur und Unternehmenserfolg ist unstrittig. Am einfachsten ist er am Beispiel der Mitarbeiterfluktuation oder des Krankenstandes zu belegen: wenn Mitarbeiter mit ihrem Vorgesetzten oder der Unternehmenskultur unzufrieden sind, sind sie häufiger krank und verlassen eher das Unternehmen als unter anderen Umständen. Im Thema Fluktuation und Krankenstand haben Unternehmen häufig einen recht guten Überblick, welche Kosten entstehen.

Ganz anders sieht es bei anderen Auswirkungen interner Konflikte wie beispielsweise dysfunktionalem Arbeitszeitaufwand oder innerem Rückzug der Mitarbeiter aus. Wenn man betrachtet, wie Unternehmen und Organisationen in Bezug auf Konflikte allgemein aufgestellt sind, ist man oft überrascht. In der Regel wird dem Thema im Unternehmen kaum Bedeutung beigegeben, resultierende Kosten sind gänzlich unbekannt und Instrumente, solche Konflikte zu lösen, gibt es selten. Der Umgang bewegt sich irgendwo zwischen ignorieren und abwarten oder erfolgt im schlimmsten Fall mit Anwalt oder vor Gericht.

Der systematische und proaktive Umgang mit Konflikten ist im Interesse jedes Unternehmens und aller Parteien ein wünschenswertes Ziel. Schon aus Wettbewerbsgründen sind Unternehmen gut beraten, diese Einsparpotenziale zu nutzen.

Wo Konflikte im Unternehmen auftreten:

- in der Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen Mitarbeitern oder Vorgesetzten und Mitarbeitern
- in und zwischen Teams und Abteilungen
- zwischen Geschäftsleitung und Personalvertretung
- bei der Mitarbeiterfreisetzung
- in Familienunternehmen insbesondere im Thema „Nachfolge“
- bei Umstrukturierungen im Unternehmen
- auf Geschäftsführungs- oder Gesellschafterebene

Was bei Ressourcen wie Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffen geprüft wird, muss auch für die Ressource Mensch und damit das Konfliktmanagement betrachtet werden:

- Wo treten Konflikte am häufigsten auf?
- Welche Konfliktarten liegen vor?
- Welche Kosten und anderen Folgen entstehen aus Konflikten?
- Welche Instrumente können zur Konfliktlösung eingesetzt werden?

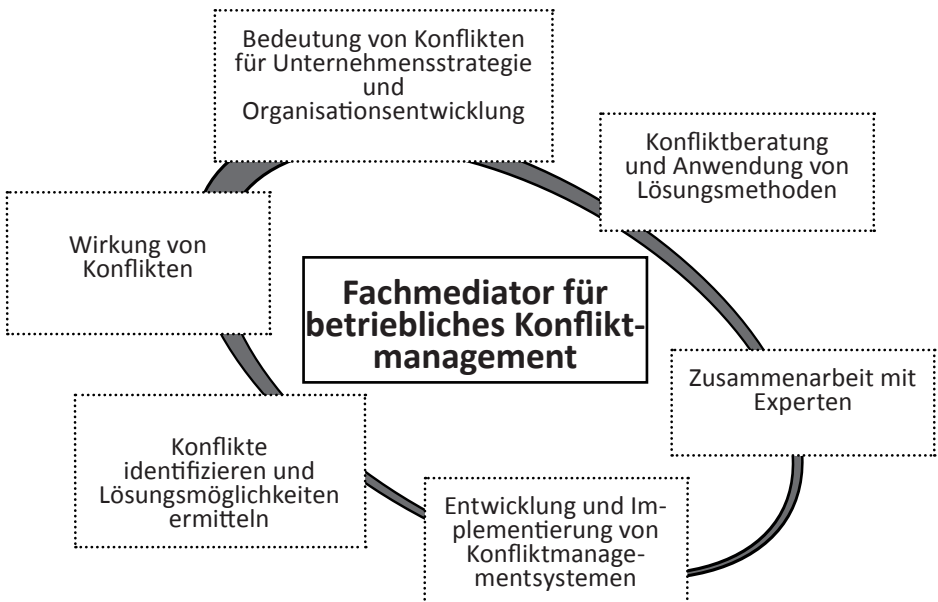


Als häufigste Folgen von unbearbeiteten Konflikten sind bekannt:

- Qualitätsverlust in der Arbeit
- steigende Mitarbeiterfluktuation
- steigende Fehlzeiten
- sinkende Leistungsmotivation
- dysfunktionaler Zeitaufwand
- anwachsendes Eskalationspotenzial
- ungünstige Kosten-Nutzen-Relationen
- entgangene Aufträge
- Imageverlust

Die Ziele eines modernen Konfliktmanagementsystems im Unternehmen:

- rasche und wirksame Konfliktlösung unter Einbeziehung der Beteiligten
- Handlungsfähigkeit auf der Gesellschafter- oder Geschäftsführerebene
- ein effizientes Zeit- und Kostenmanagement durch einvernehmliche Lösungen statt teurer Einigungsstellenverfahren und kostspieliger Gerichtsprozesse





Zentrum für

Wirtschaftsmediation und Konfliktmanagement

- sachgerechte und grundsätzliche Ergebnisse mit hoher Zufriedenheit und Akzeptanz
- Vermeidung von Folgestreitigkeiten
- Wahrung der Vertraulichkeit durch betriebsinterne Verfahren
- Verhandeln auf Augenhöhe, mit Fairness und dem Ergebnis der Konzentration auf den Arbeitsprozess
- höhere Arbeitszufriedenheit und -motivation
- zeitliche und emotionale Entlastung des Managements von Konfliktlösungsaufgaben auf Mitarbeiterenebene

Mit der Qualifikation zum Fachmediator für betriebliches Konfliktmanagement (ea/MZM) und Konflikt-Manager (IHK) schaffen Unternehmen und Führungskräfte das Wissensspektrum, das den aktuellen Anforderungen an ein modernes Konfliktmanagement gerecht wird.

Der Fachmediator und Konflikt-Manager ist in der Lage

- Standards im Umgang mit Konflikten im und zwischen Unternehmen zu entwickeln
- Konfliktlösungsinstrumente wie Mediation u. a. anzuwenden und Konflikte zu begleiten
- ein wirtschaftliches und nachhaltiges Konfliktmanagementsystem zu etablieren
- die Wirkung des Konfliktmanagementsystems zu kontrollieren und für kontinuierliche Nachhaltigkeit weiterzuentwickeln
- Multiplikator für den Einsatz von Mediations- und Konfliktlösungsinstrumenten zwischen Menschen und Organisationen zu sein
- bei Bedarf externe Experten einzusetzen
- die Zusammenarbeit mit dem Betriebs- oder Personalrat aktiv und lösungsorientiert zu gestalten



Zielgruppe

Für das betriebliche Konfliktmanagement sind Geschäftsführer, Führungskräfte, Personalverantwortliche, Abteilungsleiter, Betriebs- und Personalräte und andere Entscheidungsträger im Sinne ihrer unternehmerischen Aufgaben angesprochen. Sie stehen immer wieder vor der Herausforderung, gegenläufige Interessen zusammenzuführen, Konflikte abzuwenden oder zu lösen.

Auch außenstehende (Unternehmens-) Berater können Konflikte in Unternehmen begleiten und lösen. Hier kann die größere Distanz zum Unternehmen und den Beteiligten von Vorteil sein.

Methoden

Ziel der Weiterbildung zum Fachmediator für betriebliches Konfliktmanagement (ea/MZM) und IHK-zertifizierten Konflikt-Manager ist es, die Verantwortlichen für das innerbetriebliche Konfliktmanagement zu spezialisieren. Die Teilnehmer sind deshalb aufgefordert, eigene Fallkonstellationen als Aufgabenstellungen einzubringen. So können Schwerpunkte entsprechend der Teilnehmerinteressen gesetzt werden.

Die Dozenten und Trainer wenden neben klassischen Methoden wie Gruppenarbeiten oder Diskussionen auch systemische Elemente, Supervision und Intervention an.

Konflikte in Zahlen:

- 10 bis 15 % der Arbeitszeit in jedem Unternehmen werden für die Konfliktbewältigung verbraucht
- 1 % der Mitarbeiterkosten p. a. werden für unverarbeitete Konflikte aufgewendet
- 30 bis 50 % der wöchentlichen Arbeitszeit verbringen Führungskräfte direkt oder indirekt mit Reibungsverlusten, Konflikten oder Konfliktfolgen

Kosten in Unternehmen bis zu 1.000 Mitarbeiter:

- über 70 % der Unternehmen wenden über 10.000 € p. a. für Krankheit und Fehlzeiten auf; viele Unternehmen noch mehr
- als Aufwand bei Fluktuation und Personalsuche werden pro Mitarbeiter Kosten zwischen 10.000 € und 50.000 € angegeben
- im Bereich des Imageverlusts werden die Kosten teilweise auf bis zu eine halbe Million Euro eingeschätzt

Quelle: KPMG AG, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Konfliktkostenstudie – Die Kosten von Reibungsverlusten in Industrieunternehmen, 2009; www.kpmg.de/docs/20090101_konfliktkosten_gesamt_web_FINAL.pdf



Zentrum für
Wirtschaftsmediation und Konfliktmanagement

Abschluss

Bei erfolgreichem Abschluss erhalten die Teilnehmer eine Urkunde als „Fachmediator für betriebliches Konfliktmanagement (ea/MZM)“ und „Konflikt-Manager (IHK)“.

Zugangsvoraussetzungen

- abgeschlossene und anerkannte Weiterbildung als (Wirtschafts-) Mediator mit mindestens 120 Präsenzstunden oder in Art und Umfang vergleichbare, einschlägige Qualifikation
 - praktische Erfahrung nach Abschluss der entsprechenden Qualifikation, idealerweise im innerbetrieblichen Konfliktmanagement
 - einschlägige Berufspraxis von mindestens fünf Jahren
- Über die Zulassung entscheidet das ManagementZentrum Mittelrhein.

Zeit und Umfang

Die Weiterbildung hat einen Umfang von fünf Tagen, die auf zwei Abschnitte aufgeteilt sind. Hinzu kommt ein Abschlusstag mit Prüfung etwa vier Wochen später.

Die Veranstaltungszeiten sind in der Regel 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr.

Nächster Starttermin

4. August 2011

Fachliche Leitung

Dr. jur. Reiner Ponschab

- seit 1973 Rechtsanwalt
- Psychologiestudium, Ausbildung in TA, NLP und systemischer Beratung
- seit 1990 Trainings und Lehraufträge im Bereich der Wirtschaftsmediation und Verhandlungsführung
- zahlreiche Mediationen in Unternehmen
- Vorstandsvorsitzender des Europäischen Instituts für Conflict Management e. V. (EUCON-Institut) und stellv. Vorstandsvorsitzender der EUCON Akademie

Dr. jur. Siegbert Bregenhorn

- Dipl.-oec. (Univ.), Betriebspsychologe, Coach, Wirtschaftsmediator
- seit 1975 selbständiger Trainer und Consultant
- Dozent und Lehrbeauftragter bei verschiedenen Institutionen und Hochschulen
- stellv. Vorstandsvorsitzender des Europäischen Instituts für Conflict Management e. V. (EUCON-Institut) und Vorstandsvorsitzender der EUCON Akademie



Kosten

Die Teilnahme am Seminar kostet 2.090 €.

Für die Zertifikatsprüfung fällt eine Gebühr von 340 € an.

Es gelten die Teilnahme- und Zahlungsbedingungen des ManagementZentrums Mittelrhein e. V.

Eine individuelle Ratenzahlung ohne Mehrkosten ist möglich. Bitte sprechen Sie uns dazu an.

Gerne geben wir Ihnen Hinweise zu etwaigen Fördermöglichkeiten.

Anmeldung

Für Ihre Anmeldung nutzen Sie bitte das entsprechende Anmeldeformular. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Posteingangs berücksichtigt.

Rücktrittversicherung

Wir empfehlen nachdrücklich den Abschluss einer Seminarrücktrittversicherung, die beispielsweise von der Europäischen Reiseversicherung angeboten wird. Die entsprechenden Unterlagen erhalten Sie zusammen mit Ihrer Anmeldebestätigung. Sollte Ihre Anmeldung innerhalb von 30 Tagen vor Beginn der Weiterbildung liegen, muss der Versicherungsabschluss am gleichen Tag erfolgen. Bitte sprechen Sie uns bei Versicherungswunsch umgehend an.

Weitere Informationen erhalten Sie von

Artur Laux, B.Sc.

Telefon: 0261/106-131

Telefax: 0261/106-341

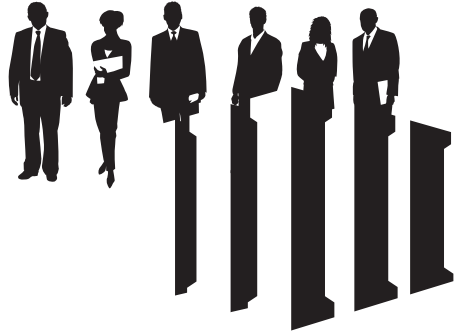
E-Mail: laux@koblenz.ihk.de





Zentrum für
Wirtschaftsmediation und Konfliktmanagement

Zentrum für
Wirtschaftsmediation
und Konfliktmanagement



c/o ManagementZentrum Mittelrhein e.V.
Schlossstraße 2
56068 Koblenz
www.wirtschaftsmediation-im-konflikt.de

[managementZENTRUM]
MITTELRHEIN

eucon
akademie | teaching business mediation