

[Wissensmanagement](#) » Der Wiki to Yes Think-Tank kombiniert Datenbanken und Inhalte, damit Sie das Management auf die Mediation erstrecken können. Es geht um ihre Planung, die Steuerung und die Kontrolle. Beachten Sie bitte auch:

[Management](#) [Mediation](#) [Verfahren](#) [Akten](#) [Konflikt](#) [Qualität](#) [Zeit](#)

Konfliktmanagement

Das Konfliktmanagement beschreibt die Organisation von Aufgaben und Abläufen rund um den Konflikt. Es erwartet das Erkennen von Konflikthanlässen und die erfolgreiche Bearbeitung von Konfliktbeilegungen. Zu unterscheiden sind das individuelle Konfliktmanagement der Konfliktpartei, die den Weg durch ihren Konflikt steuern will und das systemische Konfliktmanagement eines Unternehmens.

Individuelles Konfliktmanagement

Jedes [Verfahrensmanagement](#) beginnt mit der Auswahl des Verfahrens. Voraussetzung ist die Kenntnis, welche Verfahren es denn überhaupt gibt. Sie ist auch Teil des Konfliktmanagements. Die Frage kann in einem sogenannten [Clearing-Verfahren](#) geklärt werden, das jedoch in den seltensten Fällen vom gewählten Verfahren abgetrennt wird. Die nachfolgende Aufstellung soll helfen, eine Übersicht zu bekommen. Konkrete Hilfe bei der Entscheidung finden Sie hier:

✓ [Prüfungsschema Verfahrenswahl Mehr über die Verfahrenssystematik](#)

Systemisches Konfliktmanagement

Die Untersuchung von Konfliktmanagementsystemen (KMS) in Unternehmen legt eine begriffliche Unterscheidung zwischen **conflict management system** und **integrated conflict management system** nahe.

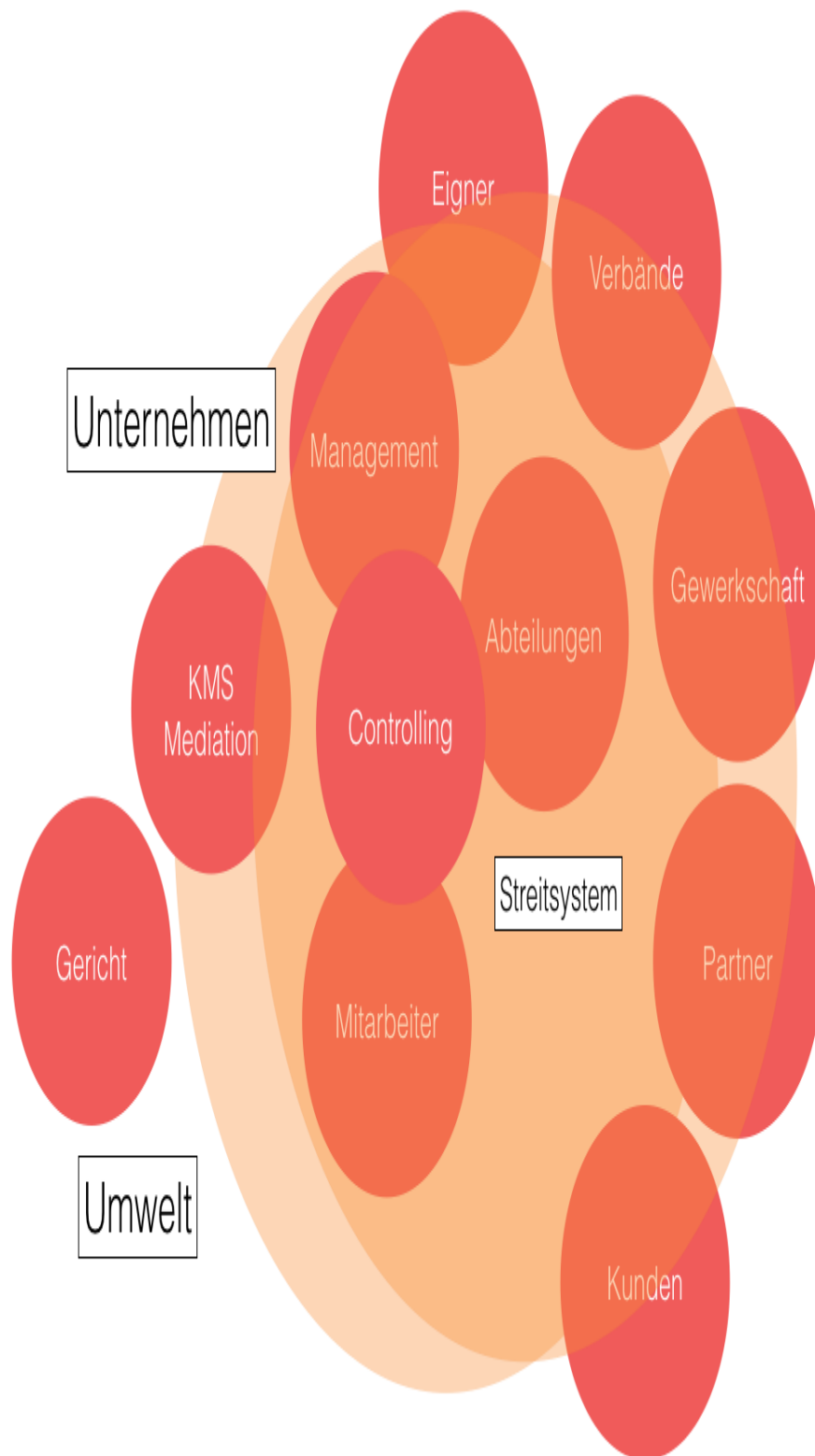
Konfliktmanagementsysteme

Konfliktmanagementsysteme (KMS) beschreiben die Gesamtheit der sich ergänzenden und aufeinander abgestimmten Instrumente und Verfahren des Konfliktmanagements einschließlich der sie unterstützenden Strukturen im Unternehmen¹. Das "Viadrina Komponentenmodell eines KMS"² beschreibt die vollständigen Komponenten des KMS und fasst sie strukturell in der folgenden Grafik zusammen, die aus der PWC-Studie³ entnommen wurde und dort als Viadrina-Komponentenmodell eines KMS bezeichnet wird:



Integrierte Konfliktmanagementsysteme

Ein KMS hat keine eigenständige Daseinsberechtigung. Es lässt sich deshalb nicht ohne weiteres isolieren, auch wenn es zur Herstellung der Metaebene, insbesondere für die [systemische Konfliktdimension](#) eine Außensicht erfordert. Das KMS ist stets Teil einer Umgebung mit weiteren Entitäten, die miteinander in Beziehung treten. Systemtheoretisch könnte das KMS, aus der systemischen Umwelt betrachtet, als ein mit anderen Systemen konkurrierendes oder kooperierendes System verstanden werden. Es könnte aber auch als Element eines übergeordneten Systems verstanden werden, das mit anderen Elementen interagiert und sich auf das System ausrichtet. Wenn von der Integration des KMS im Unternehmen die Rede ist, soll die strukturelle und funktionale Institutionalisierung des Konfliktmanagementsystems im sozialen System des Unternehmens beschrieben werden⁴. Es geht also um die Frage der Zuordnung des KMS im Unternehmen und damit einhergehend der Kompatibilität der Systeme oder Elemente zueinander, wobei der Konflikt selbst als ein System verstanden werden kann, mit dem sowohl das Unternehmen wie das KMS umzugehen hat.



Die vorstehende Grafik soll nur einen Eindruck über die auf den Konflikt einwirkenden bzw. vom Konflikt beeinflussten Strukturen und den Integrationsbedarf im Unternehmen geben. Besonders dann, wenn das Konfliktmanagement auch die Konfliktvermeidung betreffen soll, erfüllt es eine Stabsfunktion, die bis in die Gestaltung der Unternehmenskultur hineinreichen muss und Einfluss auf die Interaktionen nehmen kann.

Konfliktsysteme

Die Konfliktsysteme sind von den Konfliktmanagementsystemen zu unterscheiden. Während die Konfliktmanagementsysteme den Blick auf die Systeme lenkt, in denen der Konflikt stattfindet, bezeichnen die Konfliktsysteme die interagierenden Elemente eines Konfliktes selbst. Das Konfliktmanagementsystem sollte selbst nicht vom Konflikt betroffen sein. Wenn sich der Konflikt auf das Konfliktmanagementsystem erstreckt, wird es selbst zum Konfliktsystem.

Konfliktmanager

Wer ist für die Verarbeitung eines Konfliktes, zur Vermeidung und zur Bewältigung verantwortlich? Letztlich ist immer der Konflikthaber für die Beilegung des Konfliktes verantwortlich. Jedoch tragen das Umfeld und das Helfersystem eine Mitverantwortung.

[Weiterempfehlen](#)[Zum Management](#)

[Hinweise und Fußnoten](#)

Bitte beachten Sie die [Zitier](#) - und [Lizenzbestimmungen](#). Zitiervorgabe im ©-Hinweis.

Bearbeitungsstand: 2023-01-12 22:53 / Version 40.

Aliase: [KMS](#), [Konfliktmanagementsystem](#), [integriertes Konfliktmanagementsystem](#), [Konfliktmanager](#)

Siehe auch: [Management](#), [Konflikt](#)

Prüfvermerk: -

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten

[1 PVC/EUV \(Konfliktmanagementstudie\)](#) Seite 16

[2 PVC/EUV \(Konfliktmanagementstudie\)](#) Seite 25

[3 PVC/EUV \(Konfliktmanagementstudie\)](#) Seite 25

[4 PVC/EUV \(Konfliktmanagementstudie\)](#) Seite 16