



Wissensmanagement » Diese Seite gehört zum [Fachbuch Mediation](#) in der Wiki-Abteilung [Wissen](#). Sie befinden auf einer Unterseite zur [innerbetrieblichen Mediation](#), die den [Anwendungsfeldern](#) im 3. Buchabschnitt [Mediation](#) zugeordnet wird. Bitte beachten Sie auch:

[Innerbetriebliche Mediation](#) [Arbeitsstreit Unternehmen](#) [Konfliktmanagementsysteme](#) [Konfliktlotse](#) [Mobbing](#)

---

**Worum es geht:** Die Unternehmen haben erkannt, dass unbearbeitete Konflikte einen erheblichen Schaden anrichten. Ihre Einstellung zu Konflikten hat sich deshalb dramatisch geändert. Besonders die großen, Börsennotierten Unternehmen versuchen deshalb, eigene Konfliktmanagementsysteme (IKMS) einzurichten.<sup>1</sup>

## Inhalt des Beitrages

# Es ist alles geregelt

- [Was ist ein IKMS](#)
- [Theoretische Grundlagen](#)
- [Bestandteile eines IKMS](#)
- [Herausforderungen bei der Implementierung](#)
- [Potenziale und Nutzen eines IKMS](#)
- [Bedeutung für die Mediation](#)

Der Konflikt hat keine Chance

[Inhalt](#)[Weiterlesen \(Inhabermediation\)](#)

**Einführung und Inhalt:** Konflikte am Arbeitsplatz sind unvermeidlich, können jedoch erhebliche wirtschaftliche und soziale Folgen haben. Innerbetriebliche Konfliktmanagementsysteme (IKMS) bieten strukturierte Ansätze zur systematischen Erfassung, Analyse und Beilegung von Konflikten innerhalb von Organisationen.

## Was ist ein IKMS

Als innerbetriebliches Konfliktmanagementsystem wird grundsätzlich jedes innerbetriebliche System zur Lösung der am Arbeitsplatz auftretenden Konflikte angesehen. Die Mediation spielt dabei eine wichtige Rolle. Sie ist aber nicht der einzige Mechanismus im Umgang mit Konflikten.

## Theoretische Grundlagen

Ein IKMS basiert auf konfliktsoziologischen und organisationspsychologischen Erkenntnissen. Es zielt darauf ab, Konflikte frühzeitig zu erkennen und geeignete Methoden zur Deeskalation bereitzustellen. Wichtige Theorien sind unter anderem:

1. Systemtheorie: Organisationen als dynamische Systeme, die Konflikte als Störungen betrachten.
2. Transformative Mediation: Konflikte als Chancen zur persönlichen und organisationalen Entwicklung.
3. Interessensbasierte Verhandlung: Fokus auf Win-Win-Lösungen nach dem Harvard-Prinzip.

## Bestandteile eines IKMS

Ein wirksames IKMS umfasst mehrere Komponenten:

1. Konfliktprävention: Schulungen, klare Kommunikationsstrukturen, transparente Unternehmenswerte.
2. Konflikterkennung: Frühwarnsysteme, Feedbackmechanismen, regelmäßige Mitarbeiterbefragungen.
3. Konfliktlösung: Hier kommen speziell ausgebildete Konfliktlotsen, Konfliktnavigatoren und Mediatoren ins Spiel. Sie übernehmen unterschiedliche Rollen in der Konfliktbearbeitung:
4. Konfliktlotsen: Sind erste Ansprechpartner für Mitarbeitende und helfen bei der Orientierung im Konfliktmanagementsystem.
5. Konfliktnavigatoren: Unterstützen in komplexeren Konfliktsituationen durch systematische Analyse und Begleitung des Lösungsprozesses.
6. Mediatoren: Führen strukturierte Verfahren zur Konfliktlösung durch, indem sie zwischen den Konfliktparteien vermitteln.
7. Nachhaltigkeitssicherung: Monitoring, Evaluation und kontinuierliche Anpassung der Maßnahmen.

# Herausforderungen bei der Implementierung

Die Einführung eines IKMS ist mit verschiedenen Herausforderungen verbunden:

1. Akzeptanzprobleme: Mitarbeiter müssen Vertrauen in das System aufbauen.
2. Ressourcenaufwand: Schulungen und Personalbereitstellung sind erforderlich.
3. Kulturelle Unterschiede: Verschiedene Organisationskulturen beeinflussen den Erfolg.
4. Messbarkeit: Erfolgsindikatoren für Konfliktmanagement sind schwer zu definieren. Es können jedoch Kennzahlen wie die Anzahl bearbeiteter Konflikte oder die Zufriedenheit der Beteiligten herangezogen werden.

## Potenziale und Nutzen eines IKMS

Ein gut etabliertes IKMS bietet sowohl für Unternehmen als auch für Mitarbeiter erhebliche Vorteile:

1. Kosteneinsparung: Reduzierung von Produktionsausfällen, geringere Rechtsstreitigkeiten.
2. Steigerung der Arbeitszufriedenheit: Verbesserung des Betriebsklimas und der Mitarbeiterbindung.
3. Imagegewinn: Unternehmen mit funktionierenden Konfliktlösungsmechanismen gelten als attraktive Arbeitgeber.
4. Innovationsförderung: Konstruktiv gelöste Konflikte können kreative Prozesse anregen.
5. Effektive Nutzung interner Ressourcen: Durch den gezielten Einsatz von Konfliktlotsen, Konflikt Navigatoren und Mediatoren wird eine systematische Konfliktbearbeitung ermöglicht.

## Bedeutung für die Mediation

IKMS sind essenzielle Werkzeuge für moderne Unternehmen, um Konflikte effektiv zu managen und eine produktive Arbeitsumgebung zu gewährleisten. Künftige Forschungen sollten sich auf die Messbarkeit der Effektivität von IKMS konzentrieren sowie auf die Integration neuer Technologien wie KI-gestützte Konflikt diagnose-Tools, die Konflikt Navigatoren und Mediatoren in ihrer Arbeit unterstützen können.

⬇ [Konfliktlotse](#) ⬆ [innerbetriebliche Mediation](#)

Hinweise und Fußnoten

---

Bitte beachten Sie die [Zitier](#) - und [Lizenzbestimmungen](#).

Bearbeitungsstand: 2025-01-30 09:39 / Version 3.

Aliase: [IKMS](#)

Prüfvermerk: -

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten

1 Siehe [MacLaughlin \(Innerbetriebliche Mediatoren und Konfliktberater\)](#) - 2025-01-30 z.B. S. 12