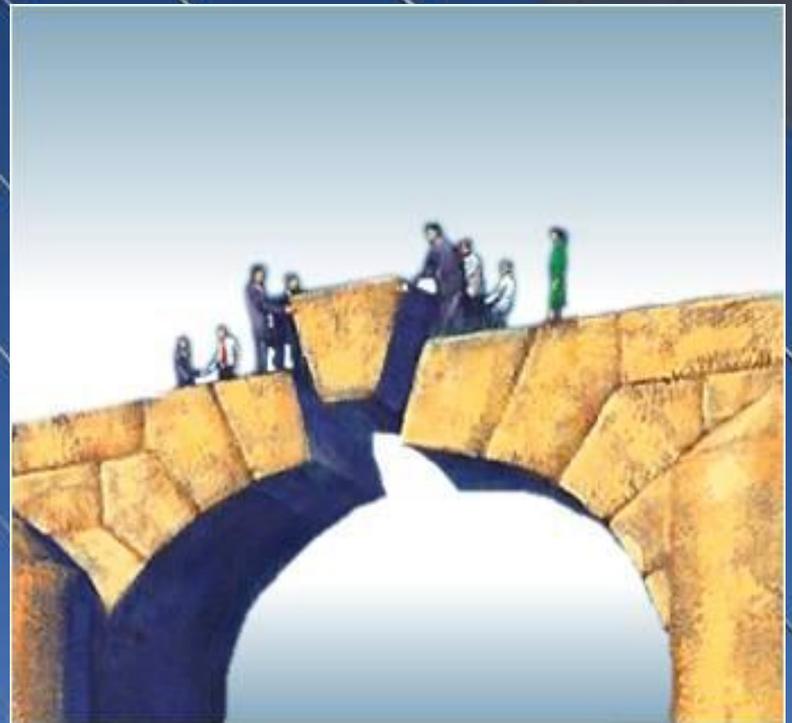


# Konfliktmanagement-Kongress 2012 im Landgericht Hannover

6. Oktober 2012

## Forum 1 – Konfliktmanagement im Krankenhaus



**SAP**

Jürgen Briem

# Gedankenexperiment

---

**Der Zugang zu einem Dorf ist nur über ein einziges Tor möglich. Dieses wird von einem Wächter bewacht.**

**Ein Spion versucht in das Dorf zu kommen und legt sich in Hörweite auf die Lauer.**

**Er erlebt nun folgendes:**

- Erster Dorfbewohner kommt und wird vom Wächter mit der Zahl „28“ angesprochen. Er antwortet: „14“ und darf passieren.
- Zweiter Dorfbewohner kommt und wird mit der Zahl „16“ angesprochen. Er antwortet „8“ und darf passieren.
- Der dritte Dorfbewohner antwortet auf „8“ knapp mit „4“ und darf ebenfalls in das Dorf eintreten.
  
- „Easy“, denkt der Spion geht auf den Wächter zu und antwortet auf die Zahl „6“ souverän mit „3“ und wird sofort verhaftet.

**WARUM?**

# Interne Transformation zur Unterstützung strategischer Ziele

## Problem

Transformation und Wandel lassen hohes Konfliktpotenzial entstehen

## Vision

SAP nutzt Konflikte durch eine in allen Regionen, Geschäftsbereichen und Hierarchieebenen verankerte Konfliktkultur als Chance für Entwicklung und Wachstum.

## Vorteile

- **Strukturierte Prozesse**  
Konflikte laufen meist transparent, geordnet und reproduzierbar ab. Die Konfliktprozesse können gesteuert und analysiert werden.
- **Effizientes Konfliktmanagement**  
Konflikte können interessenorientiert und dauerhaft gelöst werden. Kosten, die durch Konflikte entstehen, werden nachhaltig gesenkt.



# Reaktionen aus Konfliktklärungsgruppen

“Ich wusste gar nicht, dass wir Kollegen haben, die Coaching und Mediation anbieten.”

“Häufig kommen Kollegen erst dann, wenn der Konflikt schon sehr weit fortgeschritten ist.“

- Anlaufstellen werden generell zu spät aufgesucht
- Mangel an systematischem Umgang mit Konflikten
- Wenig vorhandenes Wissen über andere Stellen
- zu wenig Konflikt-Bewusstsein

“Eine Koordination von Konfliktprozessen zwischen den Anlaufstellen findet praktisch nicht statt.”

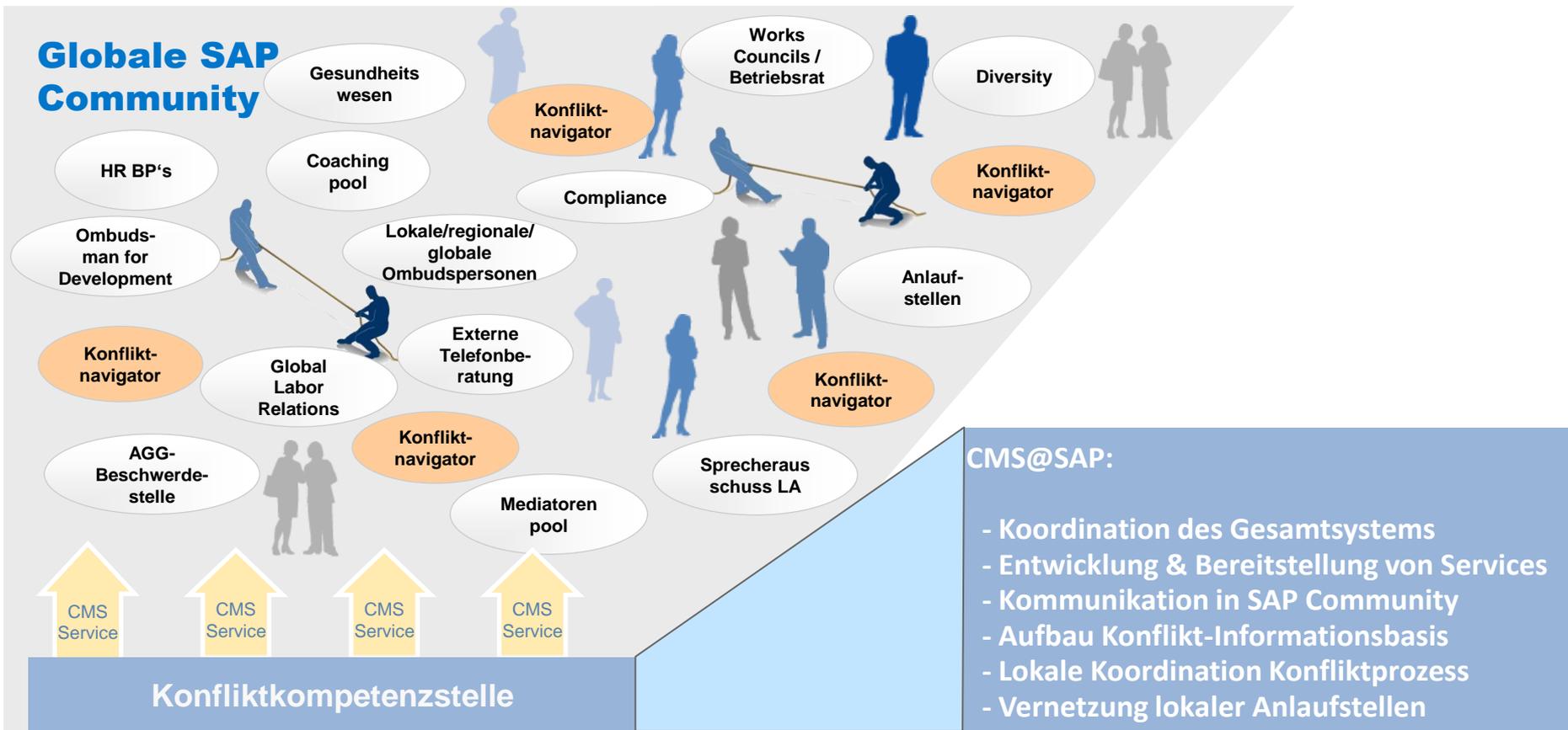
Eine zentrale  
Konflikt-  
koordination  
wäre für alle  
hilfreich!



# CMS@SAP

## Verankerung in der SAP Community

**Künftig:** CMS@SAP unterstützt den Konfliktprozess durch Services (Koordination, Ausbildung, Supervision, Beratung, Best Practices, etc.) und koordiniert diesen vor Ort durch lokale Konfliktnavigatoren (Kollegen mit Zusatzqualifikation). Die Lösung der Konflikte liegt weiterhin bei den Mitarbeitern und den Anlaufstellen.



# Qualitative Erkenntnisse

---

- System wird genutzt
- deutlich größere Nachfrage nach Unterstützung bei Konflikklärungen (Zahl der Mediationen hat sich vervielfacht)
- Konfliktnavigatoren werden anerkannt und nachgefragt
- Vernetzung der Anlaufstellen ist erfolgreich
- Prävention erfolgt zunehmend
  - Workshops zugeschnitten auf die Bedürfnisse der Zielgruppe wie Betriebsräte, Leitende Angestellte, Projektleiter, Führungskräfte, Scrum Master, Product Owner, etc.
- Weitere Erkenntnisse werden derzeit durch eine Studie erarbeitet.





Kontakt:

SAP AG

Jürgen Briem

Konfliktmanagement, Leiter interner Mediatorenpool

Hasso-Plattner-Ring 7

69190 Walldorf

Tel: +49/6227/7/70990

Mobil: +49/171/3085149

eMail: [juergen.briem@sap.com](mailto:juergen.briem@sap.com)