



**Konfliktmanagement-Kongress 2009**  
im Landgericht Hannover

**Mediation im Arbeitskontext – eine innovative  
Methode in den VGH Versicherungen**

## Wir sind:

- Mirela Dlakic
- Ilona Pfaff
- Beatrice Donné
- Dr. Carmen Junge
- Uwe Reichertz

## Roter Faden

- Vorstellung der VGH Versicherungen
- Prozess Teamorganisation
  - Prozessbegleitung
  - Workshops

### Magic Bamboo

- Referat: Mediation im Arbeitskontext
- Fallbeispiel mit anschließender Diskussion





## Die VGH Versicherungen im Markt

**VGH**   
 Landschaftliche Brandkasse Hannover (1750)  
 Provinzial Lebensversicherung Hannover (1918)  
 Provinzial Krankenversicherung Hannover AG (2001)  
 Provinzial Pensionskasse Hannover (2002)  
 ALTE OLDENBURGER (2007)


Ca. 2300  
MA

 **ivv**  
 Informations-Verarbeitung für  
 Versicherungen GmbH (1994)

Kooperation  Finanzgruppe

-  Regionalprinzip (zwölf Regionaldirektionen, 600 Vertretungen)
-  Dezentralisierung von Kompetenzen
-  Markführerschaft im Geschäftsgebiet Niedersachsen
-  Umfassender und preiswerter Versicherungsschutz

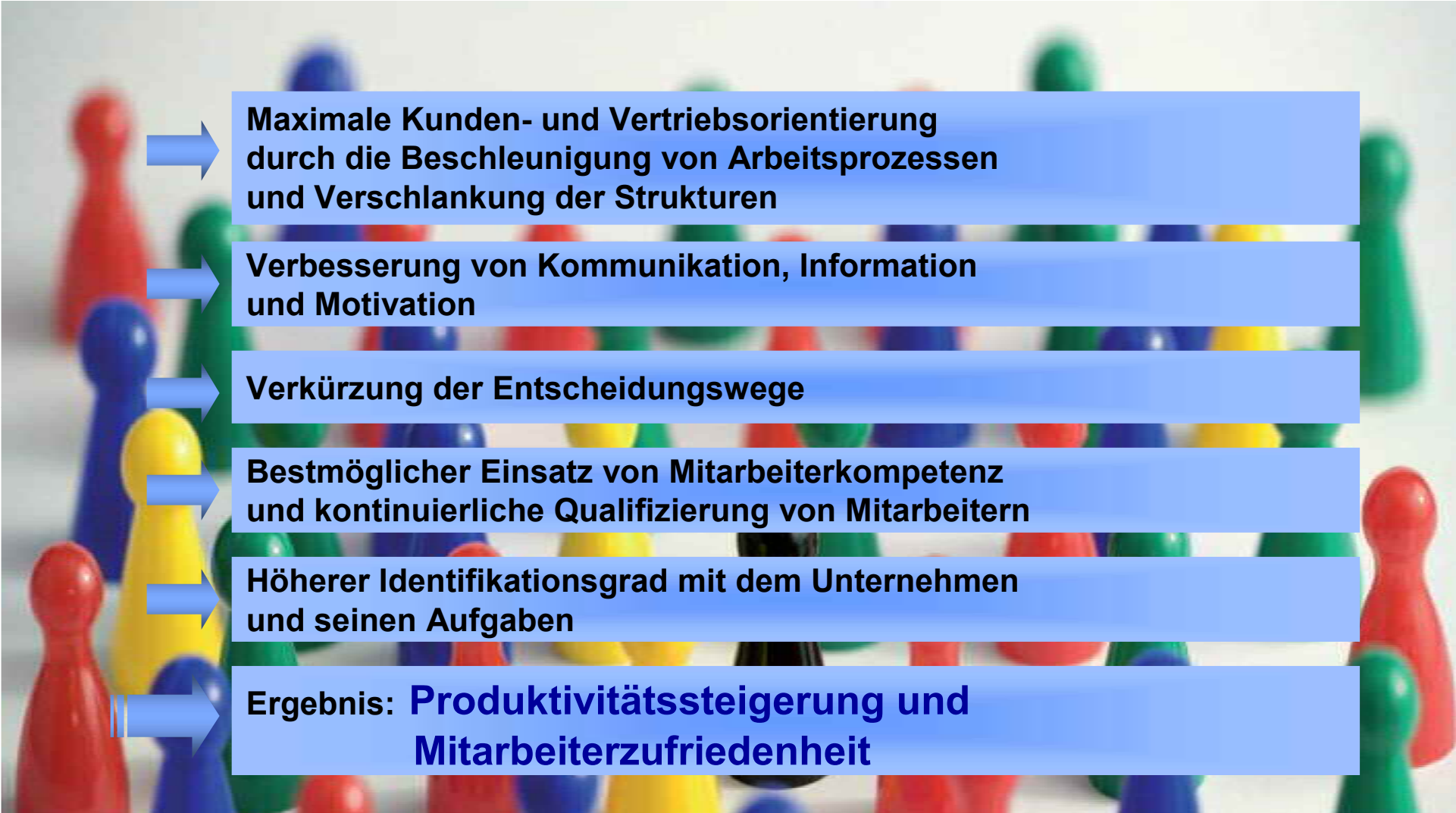
## Strukturelle Veränderung



Veränderte  
Marktbedingungen -  
insbesondere das  
Kundenverhalten

**Teamorganisation**

## Ziele der Teamorganisation



**Maximale Kunden- und Vertriebsorientierung durch die Beschleunigung von Arbeitsprozessen und Verschlinkung der Strukturen**

**Verbesserung von Kommunikation, Information und Motivation**

**Verkürzung der Entscheidungswege**

**Bestmöglicher Einsatz von Mitarbeiterkompetenz und kontinuierliche Qualifizierung von Mitarbeitern**

**Höherer Identifikationsgrad mit dem Unternehmen und seinen Aufgaben**

**Ergebnis: Produktivitätssteigerung und Mitarbeiterzufriedenheit**



## Prozess Teamorganisation



## Prozess Teamorganisation 2







(Quelle: trainer presse spiegel, 8/98)



**Herzlichen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit!**