

Tagesmappe

1. Rheinischer Mediationstag

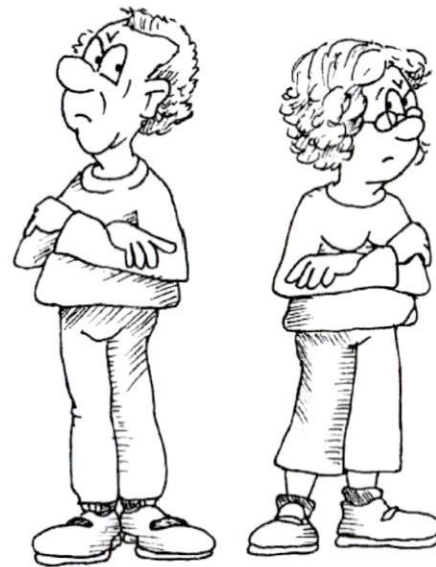
Programm¶

Uhrzeit¶	Thema¶
09:30-Uhr¶	Come together¶
09:45-Uhr¶	Grußwort¶ Dr. Ralf Heinen / Bürgermeister der Stadt Köln ¶
10:00-Uhr¶	Keynote „Konflikte und ihre Lösungen in Zeit und Raum“¶ ¶ Prof. Dr. Harald Lesch / LMU ¶
10:30-Uhr¶	Diskussion¶
10:45-Uhr¶	Impuls „Psychologische Momente in der Mediation“¶ ¶ Prof. Dr. Peter Fischer / Universität Regensburg ¶
11:30-Uhr¶	Diskussion¶
11:45-Uhr¶	Pause in break-out rooms¶
12:00-Uhr¶	Impuls „Mediation aus ökonomischer Sicht – Konfliktkosten in der Arbeitswelt“ Dr. Michael Hammes / PriceWaterhouseCoopers ¶ ¶ 12:45-Uhr¶ Diskussion¶
13:00-Uhr¶	break-out rooms¶
13:15-Uhr¶	Mittagspause / break-out – Zeit für Bewegung¶
14:00-Uhr¶	Konfliktmanagement aus unternehmensinterner Sicht¶ ¶ Simone Hüls / Deutsche Telekom AG ¶
14:10-Uhr¶	Systemische Betrachtung einer externen Wirtschaftsmediatorin¶ Susanne Fest / Kölner Institut für Konfliktmanagement ¶
14:20-Uhr¶	Interview: Jürgen Vogel im Gespräch mit Simone Hüls und Susanne Fest¶
14:45-Uhr¶	Diskussion mit den Teilnehmenden¶
15:30-Uhr¶	Kaffeepause (break-out rooms)¶
15:45-Uhr¶	Mediation versus (Gruppen-) Coaching¶ ¶ Amina Wollmann / full stop consulting ¶
16:15-Uhr¶	Diskussion¶
16:30-Uhr¶	Podium: Konfliktmanagement in der Wirtschaft – Welche Rolle spielt Mediation heute und in Zukunft?¶ Susanne Fest, Christiane Flüter-Hoffmann-IW, Simone Hüls, Dr. Michael Hammes und Dr. Michael Tigges ¶
17:15-Uhr¶	Ende mit offenem Ausklang¶

Konflikte in Raum & Zeit

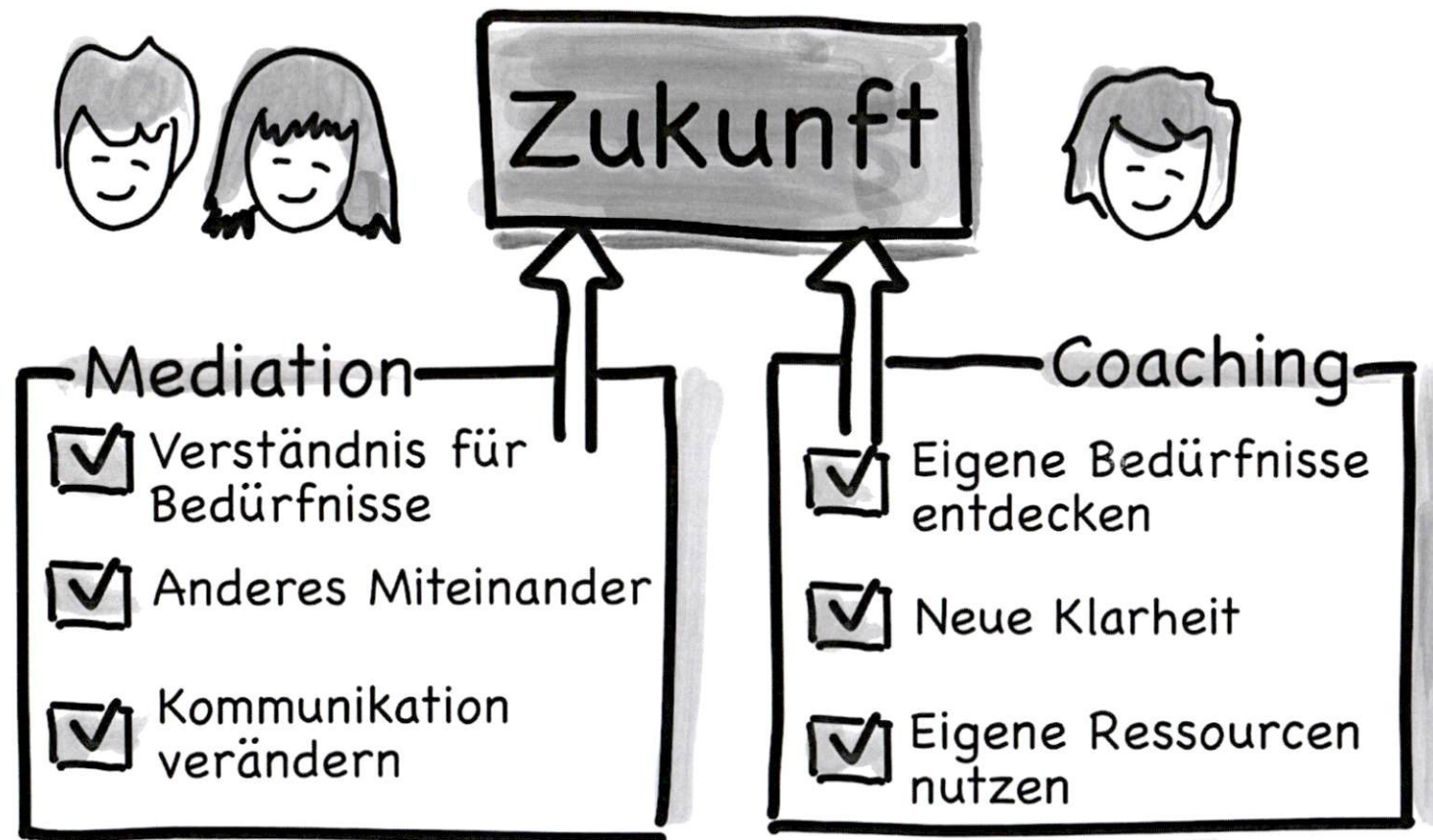
Konflikt

„Ein Konflikt liegt immer dann vor, wenn Bedürfnisse, Interessen, Erwartungen, Normen oder Zielvorstellungen aufeinander treffen, die – zumindest in ihrer momentanen Form – nicht in Einklang zu bringen sind.“



Mediation als notwendige Brücke von der Konkurrenz zur Kooperation



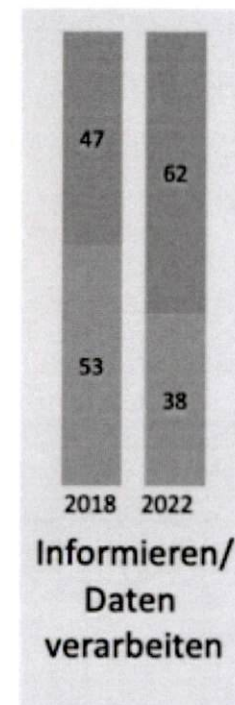
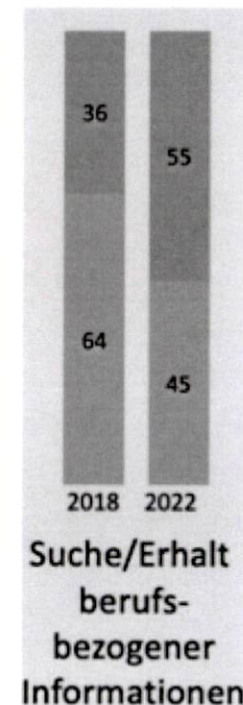
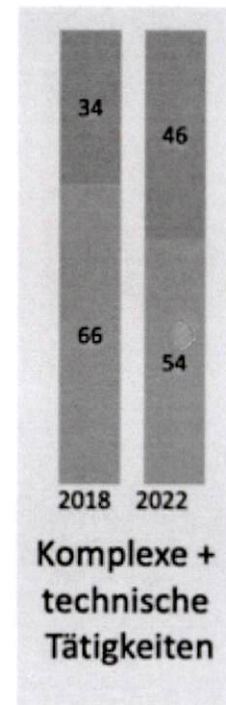
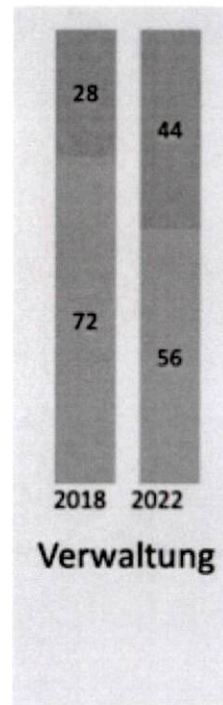
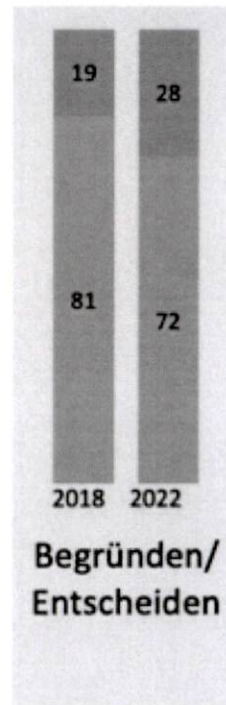
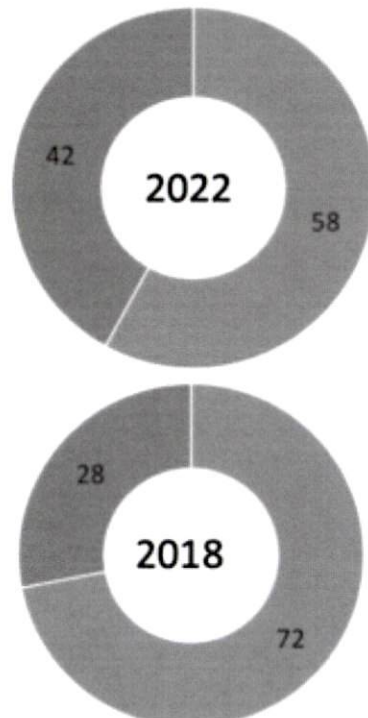


Die Bedingungen der Arbeitswelt im 21. Jahrhundert

Maschinen übernehmen die Arbeit

Aufteilung der Arbeitsstunden zwischen 2018 und 2022 / Anteile in Prozent

■ Mensch
■ Maschine



Effekte der Digitalisierung auf Tätigkeiten

Zeitraum 2018 bis 2022 / Zahlen in Klammern: Anteile an Erwerbstätigen in Prozent in diesem Zeitraum

Stabile Tätigkeiten (53% –52%)

- Geschäftsführer und Betriebsleiter
- Software- und Anwendungsentwickler
- Datenanalysten und Wissenschaftler
- Vertriebs- und Marketingfachleute
- Produktentwickler
- Personalverantwortliche
- Finanz- und Anlageberater
- Datenbank- und Netzwerkprofis
- Supply Chain und Logistik-Spezialisten
- Spezialisten für Risikomanagement
- Analysten für Informationssicherheit
- Elektrotechnik-Ingenieure
- Betreiber von Chemieanlagen
- Dozenten an Universitäten und Hochschulen
- Compliance-Beauftragte
- Energie- und Erdölingenieure
- Roboterspezialisten
- Organisationsentwickler

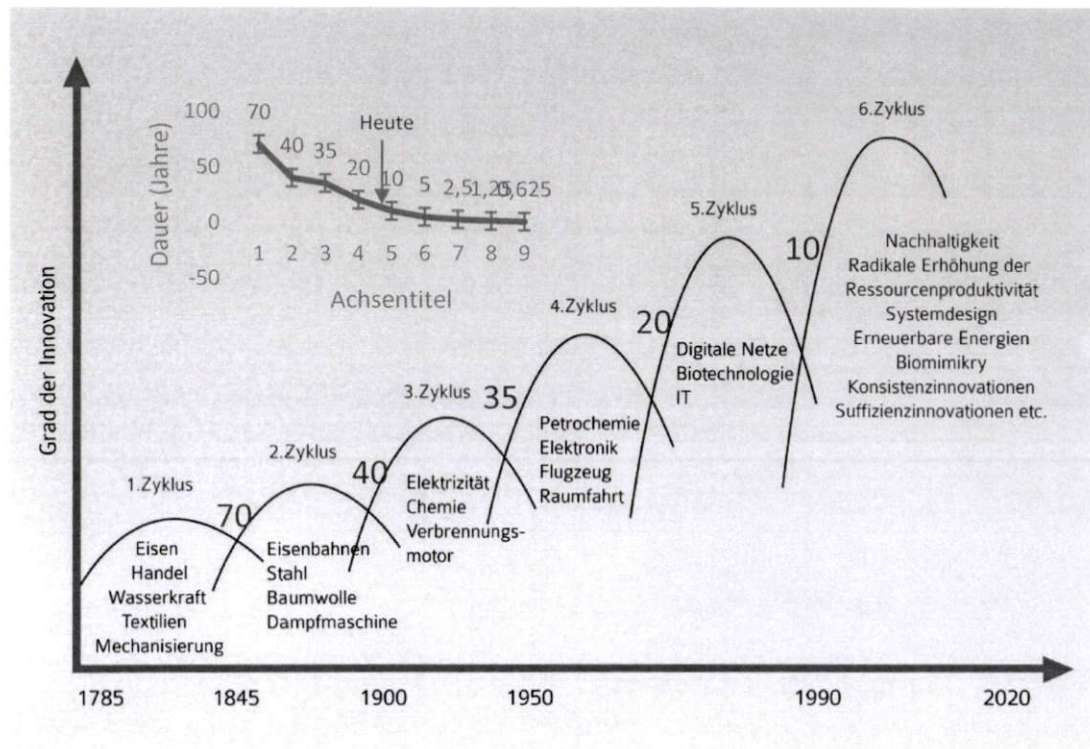
Neue Tätigkeiten (16% –27%)

- Datenanalysten und Wissenschaftler
- KI- und Machine Learning-Spezialisten
- Big Data Spezialisten
- Spezialisten für digitale Transformation
- Vertriebs- und Marketingfachleute
- Neue Technologiespezialisten
- Software- und Anwendungsentwickler
- Spezialisten für Prozessautomatisierung
- Informationen für Innovationsfachleute
- Sicherheitsanalysten
- Experten für E-Commerce/Social Media
- User Experience und Human-Machine-Interaktionsdesigner
- Spezialisten für Aus- und Weiterbildung
- Roboterspezialisten und Ingenieure
- Kulturspezialisten
- Service- und Lösungsdesigner
- Spezialisten für digitales Marketing und Strategie

Redundante Tätigkeiten (31% –21%)

- Dateneingabe
- Buchhalter
- Verwaltungs- und Exekutivsekretäre
- Monteure und Fabrikarbeiter
- Buchhalter und Wirtschaftsprüfer
- Sachbearbeiter für Materialerfassung
- Postbeamte
- Finanzanalysten
- Kassierer und Ticketverantwortliche
- Mechaniker und Maschinenreparatureure
- Telemarketer
- Elektro- und Telekommunikationsinstallateure und -reparatureure
- Kundenbetreuer in Banken
- Fahrer von Pkw und Transportern
- Vertriebs- und Einkaufsagenten
- Statistik-, Finanz- und Versicherungskaufleute
- Rechtsanwälte

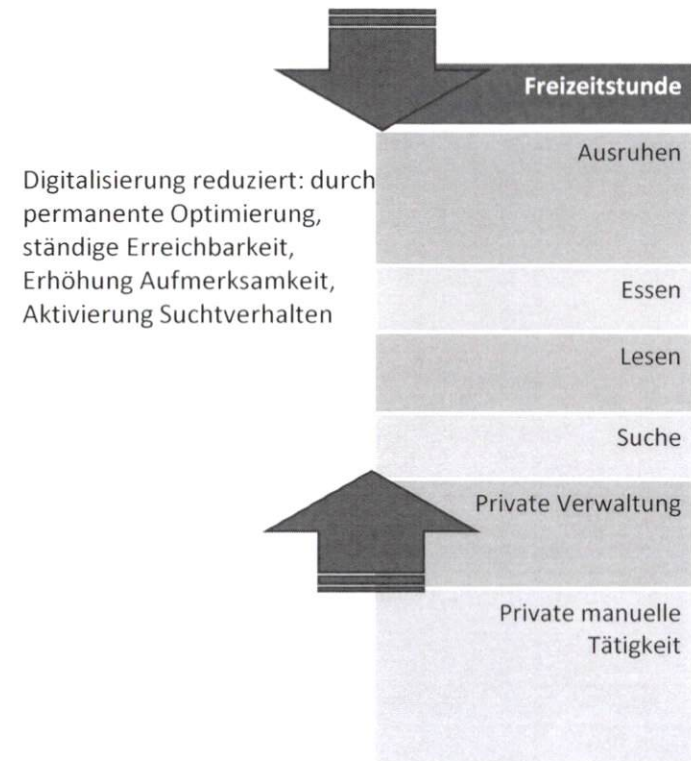
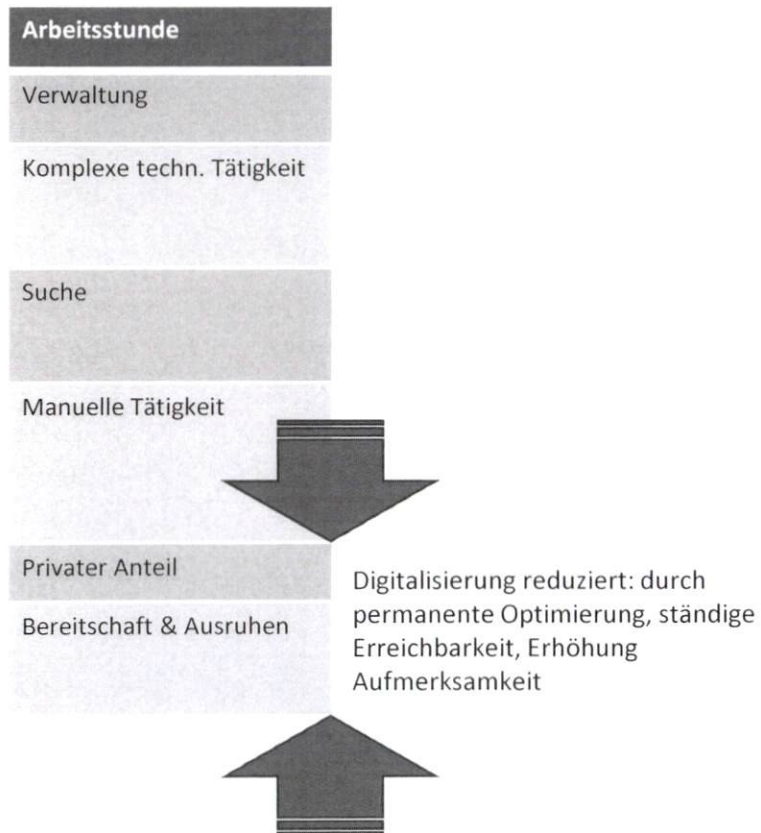
Innovationszyklen verkürzen sich stetig



Auswirkungen

- Überforderung Ausbildungssystem, lebenslanges Lernen
- Anwachsen der Zahl Abgehängter
- Fehlinvestitionen & unsichere Märkte
- Deutliche Verschärfung Wettbewerb

Arbeit und Freizeit



Länge/Zeit=Geschwindigkeit

- Unsere Welt ist geprägt von Beschleunigung
- Alles, wirklich alles soll schneller werden
- Rendite steigen nur dann, wenn die Kosten sinken

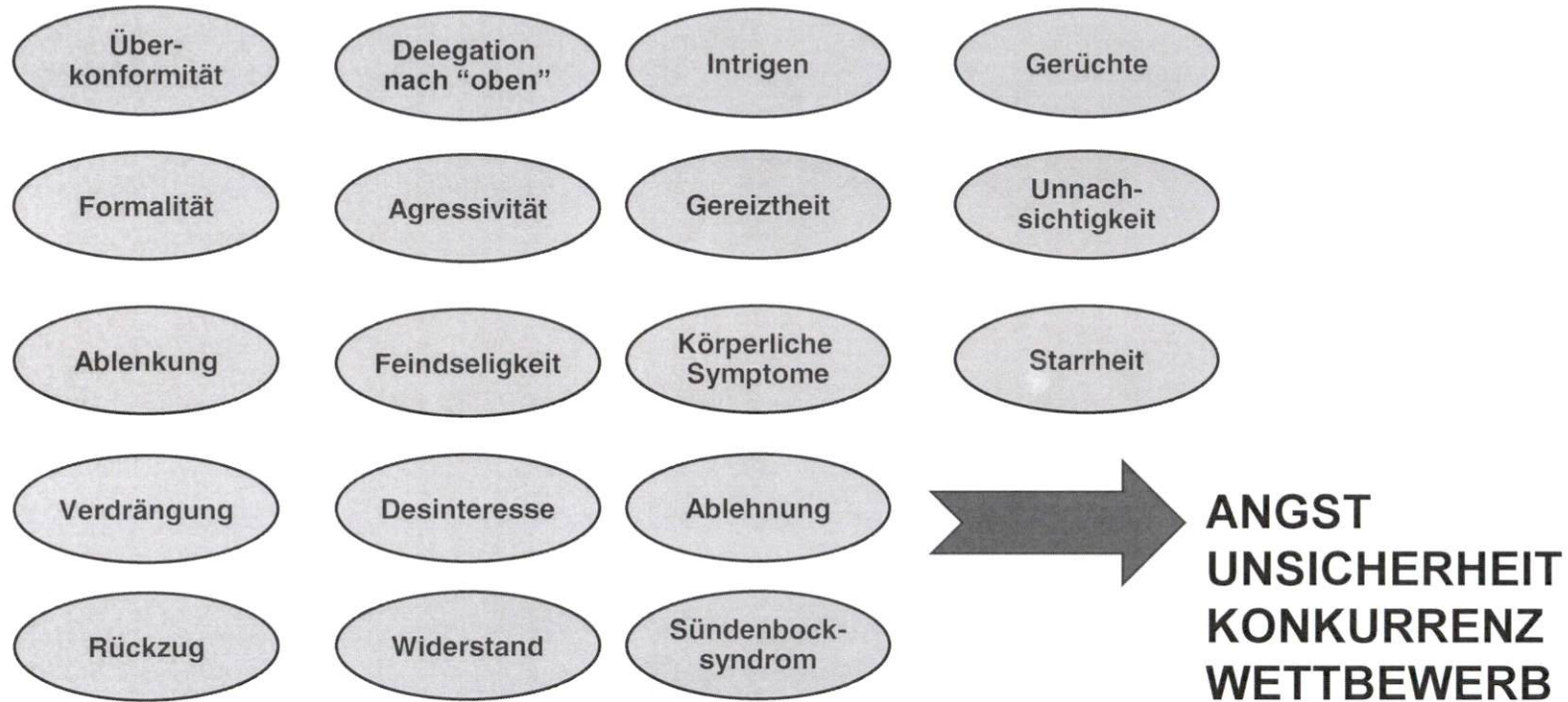
!!Time is Money!!

- Je schneller, umso mehr Geld kann erwirtschaftet werden!
- Der schnellste Mensch läuft 100 Meter mit 40 km/h!
- Das Wort bewegt sich mit 330 m/sec als Schallwelle!
- Das Internet funktioniert mit Lichtgeschwindigkeit: 300.000 km/sec

Konfliktursachen

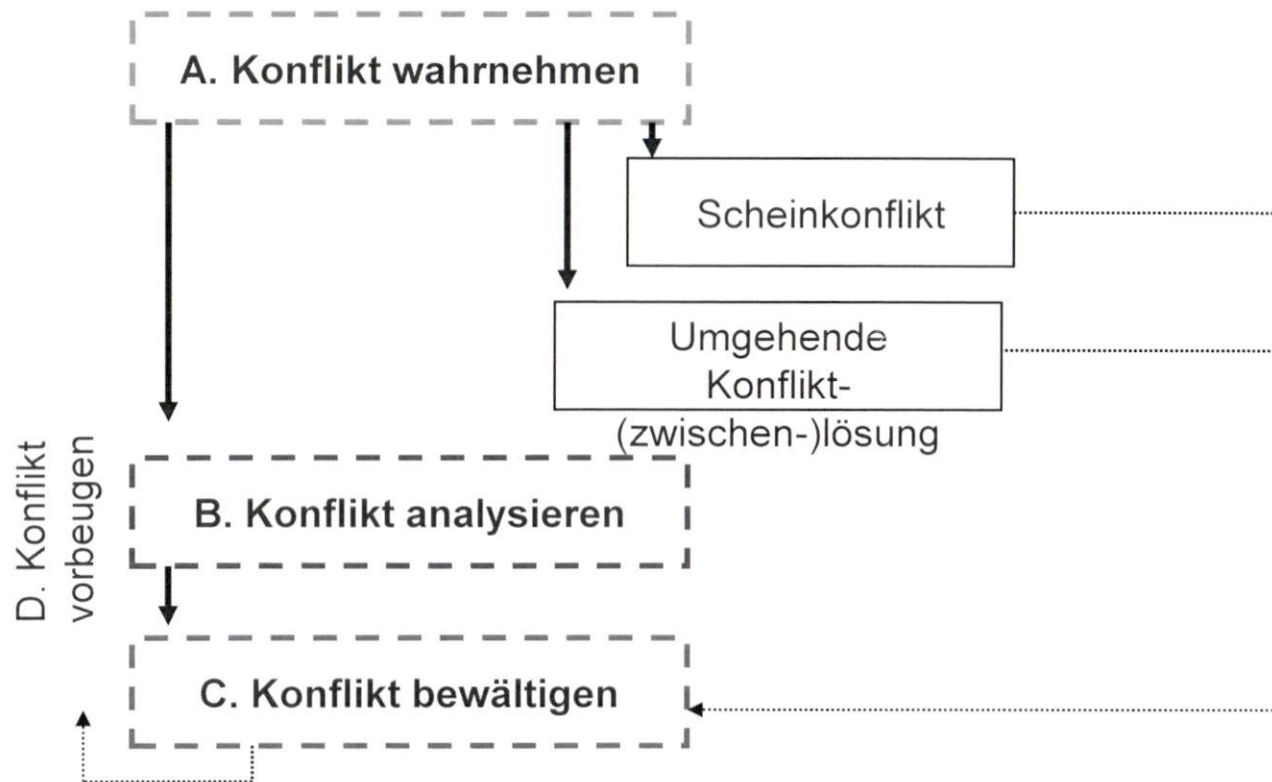
- neue Technologien
- Flexibilisierung
- Automatisierung
- Digitalisierung & Bedeutungszuwachs von Medien
- wachsender Innovationsdruck & wachsender Zeitdruck
- wachsende Komplexität
- rasante Zunahme neuen Wissens
- wachsende Bedeutung von Bildung & Forschung
- Bedeutungsverlust manueller Arbeit & Wissensgesellschaft
- Globalisierung
- demografische Entwicklung (altersgemischte Teams)
- Migration (multikulturelle Teams; Diversity)
- Geschlechterverhältnis (Gleichstellung, ...)
- ...

Konfliktsymptome





Konflikte klären und handhaben - Ablauf -



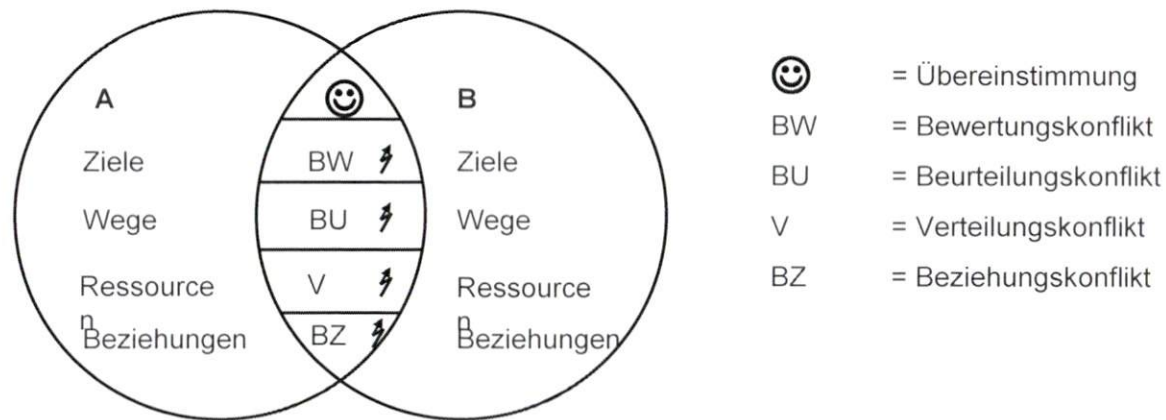
Konfliktarten

Bewertungskonflikte: Uneinigkeit über die Ziele

Beurteilungskonflikte: Uneinigkeit über Wege

Verteilungskonflikte: Uneinigkeit über die Verteilung von Ressourcen

Beziehungskonflikte: Uneinigkeit über die sozialen Beziehungen (die Zusammenarbeit)



Quelle: Konflikte als Chance – Konfliktmanagement. Institut Mensch und Arbeit, München 1988

Resilienz durch Kooperation

Resilienz: Spannkraft, Widerstandsfähigkeit, Elastizität

Interdisziplinärer Begriff (Psychologie, Technik, Biologie, Wirtschaft ...)

Poetische Beschreibung von „Resilienz“: „Mitten im Winter habe ich erfahren, dass es in mir einen unbesiegbaren Sommer gibt.“ (Albert Camus)

Zukünftig: Noch mehr produktive Widerstandsfähigkeit beim Umgang mit der Bewältigung der vielfältigen Herausforderungen des Lebens

Resilienz & Beschleunigung

Protektive Faktoren

- Personale Faktoren
 - Kommunikations- & Problemlösefähigkeiten
 - Nutzung von Talenten
 - Realistische Kontrollüberzeugungen
 - Selbstvertrauen durch Überwindung von Krisen
 - Selbstwirksamkeit
 - Flexibilität
 - Sinnhaftigkeit des Handelns
- Soziale Faktoren
 - enge Bindung mit einer kompetenten und stabilen Person
 - Familienklima
 - klare Strukturen/Regeln
 - Gefühlsoffenheit
 - relative Autonomie
 - Vertrauensperson
 - Betriebsklima
 - klare Strukturen/Regeln
 - Individuelle Unterstützung
 - Zugehörigkeitsgefühl
 - positive Rollenvorbilder

Psychologie der Mediation:

Was man aus den empirischen Erkenntnissen der wissenschaftlichen Psychologie wissen sollte

Prof. Dr. Peter Fischer, Lehrstuhlinhaber für Psychologie an der Universität Regensburg

Die wichtigsten „Baustellen“!

- Psychologie der Einstellungsänderung
- Neuro-kognitive Informationsverarbeitung des Menschen
- Wahrnehmungsverzerrungen und Biases
- Positive Illusionen des Homo Sapiens
- Psychologie der Gruppe

Einstellungsänderung: Die Kunst des Überzeugens

1. Reciprocity
2. Commitment and Consistency
3. Social Proof
4. Authority
5. Liking and Similarity
6. Scarcity
7. Social Identity

(Robert Cialdini, 2010)

Typischer „Wahnsinn“ der menschlichen Situation

- Positive Illusionen
- Confirmation Bias (Bestätigungstendenz)
- Status Quo Bias
- Halo-Effekte
- Egocentrism
- Belief Bias
- Fake Memory
- Dissonanzreduktion (Rationalisierung)

AKZEPTANZ UND PERSPEKTIVENÜBERNAHME HERSTELLEN

PRAXIS: WISSENSCHAFTLICHE TECHNIKEN

- ▶ Consider the Opposite
- ▶ Counterxplanation
- ▶ Critical Incident Methode
- ▶ Advocatus Diaboli
- ▶ Pre-Mortem Methode

