

Round Table

Konfliktmanagement und Mediation, Hamburg

gemeinsam

Die Schweizerische Post:

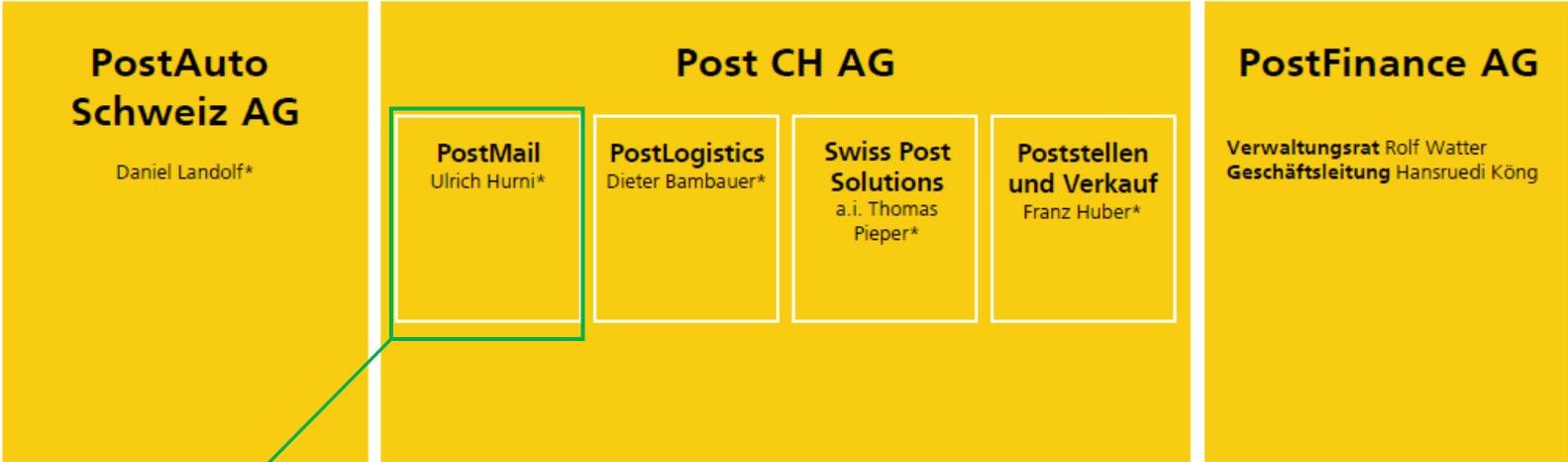
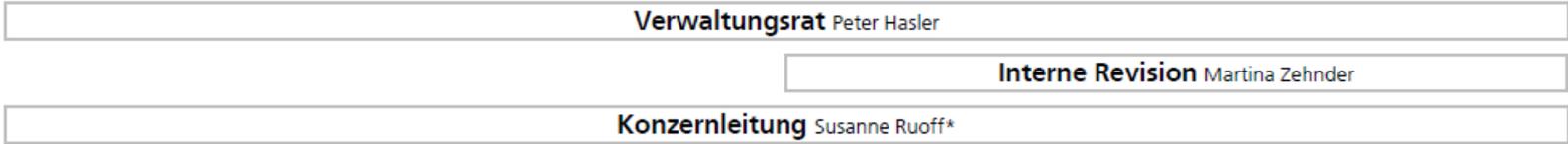
Konfliktmanagementsystem bei PostMail



Gelb bewegt.

DIE POST 

Die Schweizerische Post AG



Unser Kerngeschäft:
Wir sind eine Hochleistungsorganisation für Briefe, Zeitungen, Klein- und Werbesendungen.

Von der Vision Post zu den Jahreszielen PostMail



Einfach mit System - Die Post.
Zuverlässig, wertsteigernd, nachhaltig

DIE POST 



Grundsätze der Führung und Zusammenarbeit

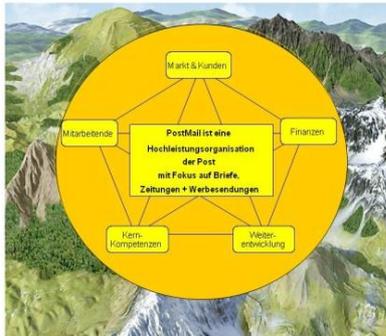
Verantwortung für Kunden, Mitarbeitende und Ergebnisse
Wir sind engagiert, orientieren uns an Ergebnissen und handeln eigenverantwortlich.

Beweglichkeit für das ganze Unternehmen
Wir sind offen, handeln vorausschauend, nutzen Veränderungen als Chance und fördern Innovationen.

Vertrauen in Menschen
Wir handeln transparent, geben konstruktives Feedback und fördern eine Lernkultur.



Zukunftsbild PostMail




Jahresziele PostMail

- EBIT
- Distrinova
-



Strategie PostMail

Vision und Kernwerte der Post

Strategische Ziele und Kenngrößen Konzern / Strategische Stossrichtungen Konzern

Strategische Stossrichtungen PostMail

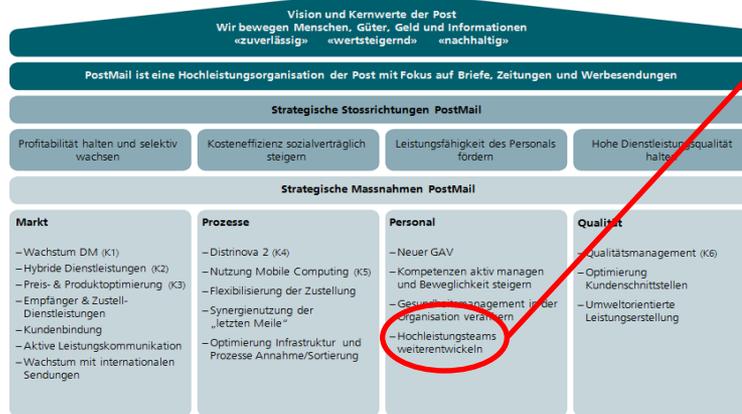
Wettbewerbsfähigkeit Stückkosten senken	Absatzfähigkeit Bestehende Erträge sichern Neue Erträge schaffen	Leistungsfähigkeit Wandel gemeinsam und rechtzeitig gestalten	Dienstleistungsfähigkeit Verantwortungsvoll und nachhaltig handeln
---	---	---	--

Strategische Massnahmen PostMail

Prozesse <ul style="list-style-type: none"> Realisierung Einsparungen REDAA und Tuning BZ Umsetzung Netzauf Umgebung Sendungssteuerung Leistungssteigerung IT/ Etablierung IKT Kooperationsmanagement/ Effizienzsteigerung Unterstützende Funktionen 	Markt <ul style="list-style-type: none"> Umsetzung Strategie Postzustellung Preisgestaltung 2010 und Folgejahre Geschäftsbaudiensteuere Produktiv- und Prozessgestaltung Leistungssteigerung Sendungsidentifikation und Datenabruf aus Kunden 	Entwicklung <ul style="list-style-type: none"> Weiterentwicklung Zertifizierung, Etablierung Region- und internes Benchmarking Stärkung des Leistungsmanagements Ausbau Kompetenzmanagement, wichtige Person an richtigen Ort Wachstumsentwicklung Gesundheitsmanagement 	Entwicklung <ul style="list-style-type: none"> Realisierung Adressmanagement Etablierung Qualitätsmanagement <p>Ökologie</p> <ul style="list-style-type: none"> Ausbau Elektrofahrzeuge in der Zustellung
--	---	--	--

Einbettung der Thematik

Projekt - Gemeinsam Grosses leisten



Strategiehaus

Hochleistungsteams weiterentwickeln

- Teamarbeit und Teamerfolg stehen im Zentrum.
- **Konfliktbearbeitung als ein Erfolgsfaktor**

Grundsätze der Führung und Zusammenarbeit (bis 2013)

Wir kommunizieren offen und im Dialog, indem wir:

-> **Konflikte frühzeitig erkennen und angehen**

Grundsätze der Führung (ab 2014)

Vertrauen in Menschen:

-> **konstruktives Feedback geben**



Botschaft der Geschäftsleitung PostMail

Grundsätze im Umgang mit Konfliktsituationen

Wir bei PostMail...

- ✓ thematisieren schwierige Situationen rechtzeitig und setzen uns für deren Lösung ein.
- ✓ schauen bei Konflikten hin und nicht weg.
- ✓ fördern die Konfliktlösung und steigern damit die Leistung und die Freude am Arbeiten.
- ✓ entwickeln die Teamarbeit weiter, indem wir Konflikte konstruktiv angehen.





- **Konzept Konfliktmanagement:**
 - ✓ Verabschiedung Oktober 2009 von der Geschäftsleitung

- **Konzept Umsetzung Konfliktmanagement bei PostMail**
 - ✓ Massnahmen: Schulungen, Anlaufstellen, Informationsanlässe
 - Verabschiedung Juni 2011 von der Geschäftsleitung

- **Massnahme 2011**
 - ✓ Einführung internes **Expertennetz** Konfliktmanagement für HR-Beratende

Umsetzungsmassnahmen 2012 / 2013 (1)



➤ **Forum, "Kick-off" Thema**

Oberste Führungsebene
Präsentation Botschaft und Massnahmen

24. Januar 2012

➤ **Schulung**

Führungskräfte, Fachspezialisten,
Sachbearbeitende

März - April 2012

➤ **Weiterbildung vor Ort**

Teamleitende und Mitarbeitende PM3-5

April - Juli 2012

➤ **Bericht in PM Magazin**

Erfahrungsbericht

Juni 2012

Umsetzungsmassnahmen 2012 / 2013 (2)



➤ **Führungstag(e)**

Obere und mittlere Führungsebene
Präsentation und Information

12. Juni 2012

➤ **Forum**

Oberste Führungsebene
Rückblick auf das Thema

18. September 2012

➤ **Schulung**

Teamleitende und TL- Stellvertretende

April – Juni 2013

Schulungen «Konflikt- ein Tabu?»

Methode



Adressaten

**Führungskräfte,
Fachspezialisten**

**Mitarbeitende,
Teamleitende**

**Teamleitende, TL-
Stellvertretende**

Inhalt

- Praxisorientierte Weiterbildung mit einer Vorausaufgabe zu einer Konfliktsituation und eigenem Konfliktstil.
- Referat zur Theorie, Filmsequenzen und Gruppenarbeiten
- Praxisorientierte Weiterbildung mit vielen Übungsteilen, mitgebrachte Beispiele

Dauer / Umfang



Adressaten

Dauer / Umfang

**Führungskräfte,
Fachspezialisten**

- Dauer: 3.5 h
- 60 Schulungen – 527 TN

**Mitarbeitende,
Teamleitende**

- Dauer: 90 Minuten
- 951 Schulungen – 17'138 TN

**Teamleitende, TL-
Stellvertretende**

- Dauer: 4.0 h
- 150 Schulungen – 1'973 TN

Schulungsfilm «Weiterbildung vor Ort (WvO)»



Schulungsfilm «Weiterbildung vor Ort (WvO)» Teil 1



Schulungsfilm «Weiterbildung vor Ort (WvO)» Teil 2





Adressaten

Gefäss

**Führungskräfte,
Fachspezialisten**

- Einbau in Schulungen für neue Mitarbeitende

**Mitarbeitende,
Teamleitende**

- Thematisierung im Rahmen der jährlichen Teamentwicklungsanlässe

**Teamleitende, TL-
Stellvertretende**

- Einbau in ein Modul der Führungsschulung



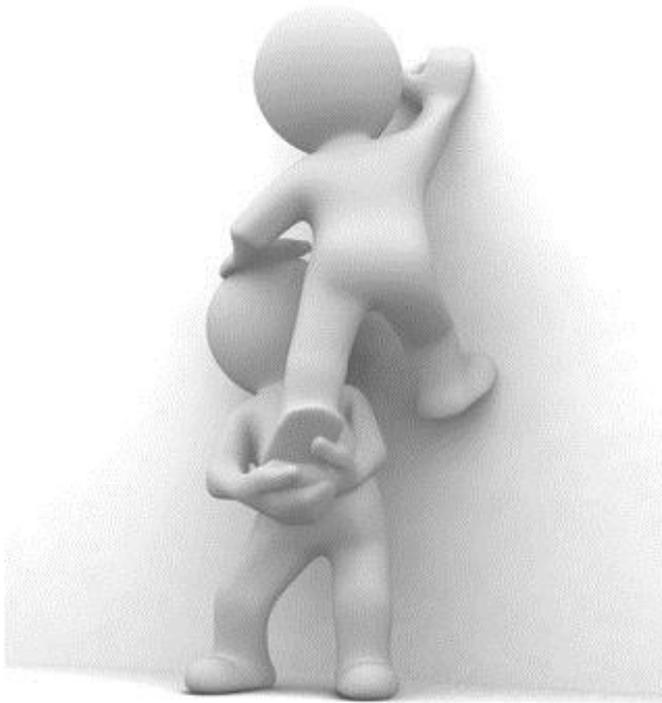
- **Diverse Aktionen** in Zusammenhang mit den Führungsgrundsätzen
Zeitraumen bis zu 8 Monate:

- Juni 2014 Forum:
 1. Aktion: Abgabe Stafettenstab »Feedback«

- Oktober 2014 Geschäftsleitung:
 2. Aktion: Start Dankeslawine

Gemeinsam grosses leisten

Wir alle können aktiv werden!



Danke für Ihre Aufmerksamkeit

