



# Interkulturelles Konfliktmanagement bei WOZABAL

DI(FH) Carina Pappenreiter, MSc

**Wozabal** ®  
Innovativer Textilservice

# WOZABAL – ein Familienunternehmen



Familienunternehmen in 4. Generation

1896 gegründet als Tuchschererei

fachgerechte Reinigung und Aufbereitung von  
Miettextilien und Mietwäsche – 135 to/Tag

Gesamtumsatz 2012

63 Mio €

Anzahl Beschäftigte

874 Mitarbeiter

Geschäftsfelder

Gesundheitswesen, Seniorenheime,  
Industrie & Gewerbe, Hotel&Co

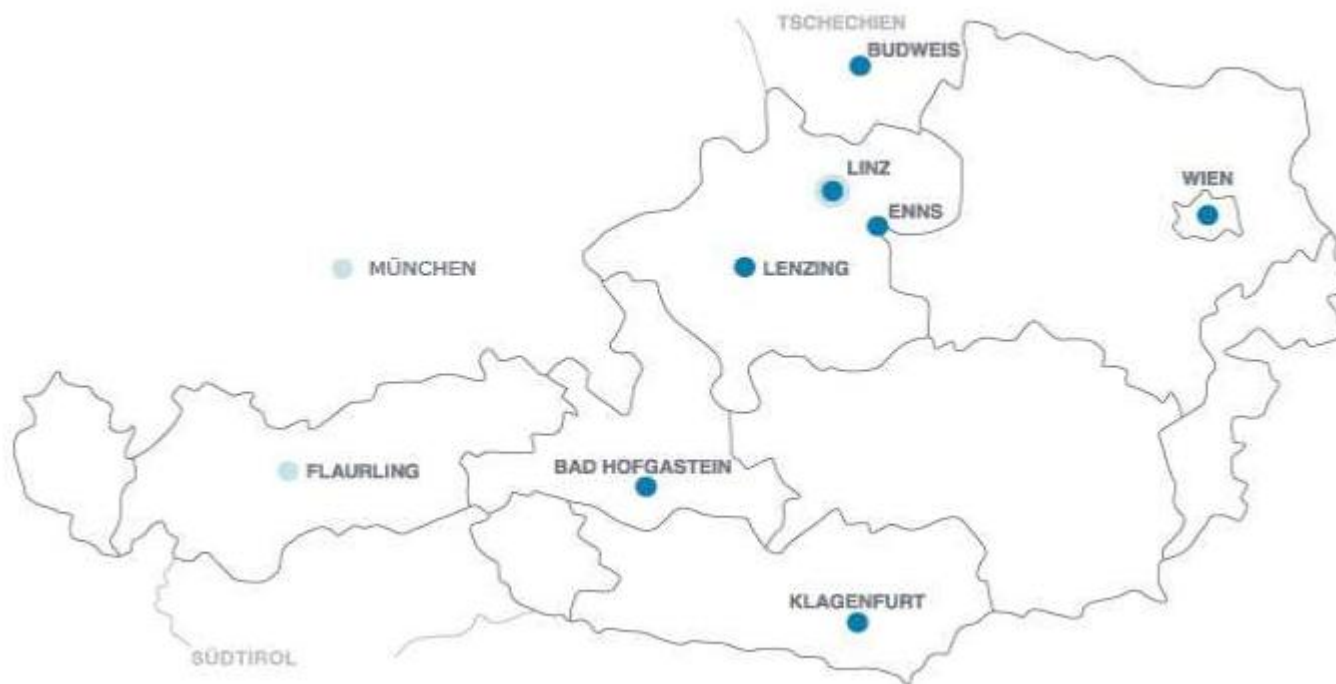
Marktposition

Marktführer in Oberösterreich, Salzburg, Kärnten,  
35% Marktanteil des ges. KH-Marktes Österreichs;  
Versorgungsradius Tschechien, Bayern und Südtirol

Zertifizierungen

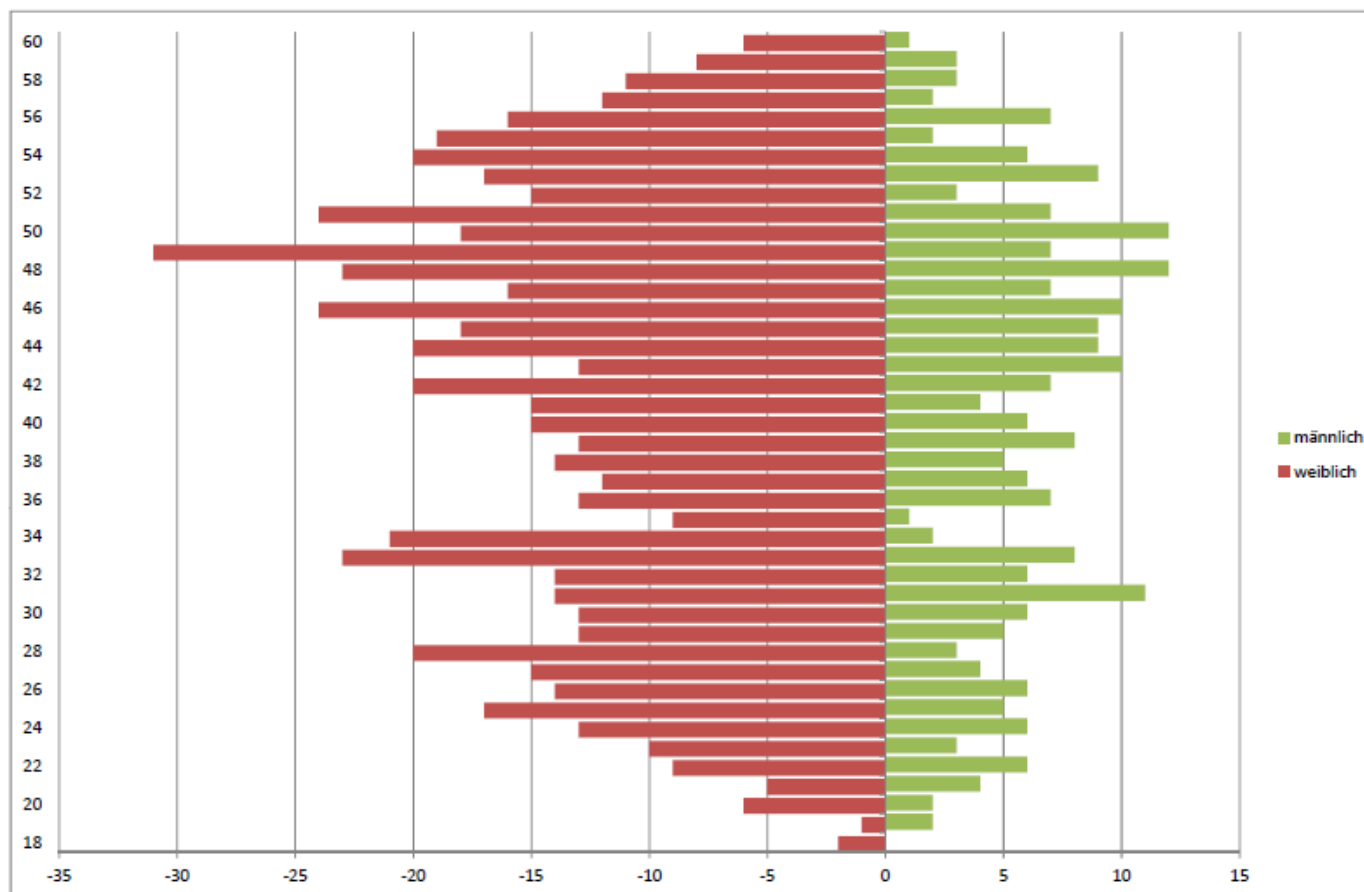
9001, 14001, 50001, 14065, 22000, 13485

# Unsere Standorte



# Demographie bei Wozabal

Demographie-Baum Wozabal Unternehmensgruppe



(Auswertung von 874 Mitarbeiter im Alter von 18 bis 60 Jahren)

## Wozabal – ein Frauenbetrieb



- 72% weibliche Mitarbeiter
  - davon 57% weibliche Führungskräfte
  - Altersschnitt 38 Jahre
  - 32 Frauen in Karenz
  - 89 Teilzeit-Mitarbeiter
- Altersdurchschnitt WOZABAL gesamt: 40,1 Jahre
- Migranten bei Wozabal auf allen Ebenen
  - Führungskräfte
  - TL
  - Arbeiter

# Wozabal Programme



## WDS – Wozabal Dienstleistungssystem



Wozabal  
Akademie



**WozaNet – online informiert.**

**Wozabal wird konfliktfest**



- Zufriedenheit-Workshops
- Ergonomie-Workshops
- Gesunde Jause
- Tanz und Bewegung



## Qualifikationen:

- Leitung Wozabal Akademie = ausgebildete Pädagogin
- Ausbildungen/Schulungsunterlagen besonders für Migranten gestaltet
- Online – Schulungskatalog
  - Sozial- ,Fachkompetenz
- Deutschkurse an allen Standorten
- Teamleiter-Ausbildung
- Umsetzung des WDS in Wort und Bild
- Coaching



# Wozabal wird konfliktfest!

WAS MACHE ICH WENN ICH EINEN FEHLER TREFFE ?

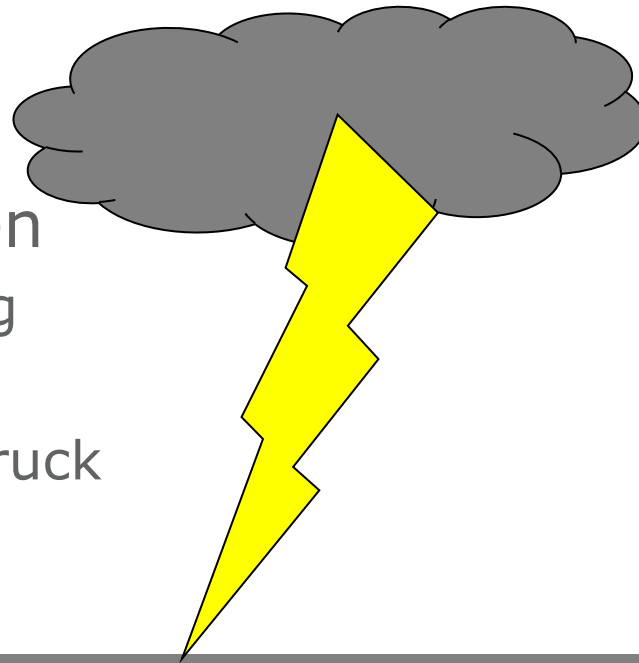


# Konfliktmanagement- Spannungsfelder/ Umfeld

## Umfeld

### Ø Veränderungen

- Globalisierung
- Wettbewerb
- Innovationsdruck



## Menschen

### Ø Konstanz

- Klarheit
- Ordnung
- Sicherheit

Unzufriedenheit, Unstimmigkeiten, Missverständnisse, Konflikte,  
Motivations- und Produktivitätshemmnisse, Kosten

- Projekt 2008 mit Geschäftsleitung und Arbeitnehmervertretung ins Leben gerufen
  - **Steuerungsgruppe** (GF, HR, BR)  
Prozessverantwortung für Projekteinführung
  - **Konfliktkommission** (3 Personen)  
unternehmensweite Prozessverantwortung für Konfliktbearbeitung
  - **Konfliktlotsen** (2-3 Vertrauenspersonen an jedem Standort), Konfliktaufnahme und Klärungsgespräche (z.T. in Landessprache)

# Konfliktmanagement- konstruktiver Umgang



- Positive und negative Anteile in jedem Konflikt
  - erkennen
  - nutzen und konstruktiv bearbeiten
  
- Konfliktklärung
  - frühzeitig und niederschwellig
  - mit unternehmensweit klar definierten Strukturen und Prozessen

# Konfliktmanagement- Positive Auswirkungen



- Konstruktive Nutzung der Energie und Kreativität in Konflikten
- Höhere soziale Kompetenz im Unternehmen
  - Konfliktfähige Mitarbeiter
  - Konfliktfeste Organisation
- Verbesserung des Arbeitsklimas
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit
- Geringere Konfliktkosten

**In diesem Sinne ...**



*Ein Konflikt ist wie Regen unvermeidlich.*

*Richtig kontrolliert,  
kann er eine Wohltat sein;  
zu viel am falschen Platz  
kann zum Problem werden.*

*Wir brauchen Systeme,  
die Konflikte ohne zu großen Aufwand  
wieder in die richtige Bahn lenken  
und deren Bewältigung ermöglichen.*

*William Ury*