

## Einführung in den Tag

Kommunikation, Konflikte und organisatorische Ansatzpunkte  
zur Konfliktprävention

Forum Prüfungsverwaltung 2009 – Kommunikation und Konflikte in der  
Prüfungsverwaltung

Hannover, 03.-04. Juni 2009

Birga Stender, HIS Hochschul-Informations-System

# Ziele

## Tag 1

Die Prüfungsverwaltung in Bezug auf Kommunikation, Führung und Konflikte:

- empirisch
- theoretisch

Erstes Fallbeispiel

Blick auf die individuelle Kompetenzentwicklung

## Tag 2

Möglichkeiten organisatorischer Ansatzpunkte

- zur Konfliktprävention &
- zur Verbesserung der Kommunikationskultur

Weitere Fallbeispiele



# Worauf schauen wir, wenn wir von Organisation sprechen?

1. auf die „Organisation“ der Prüfungsverwaltung
  - formale Struktur (Organigramm)
    - Aufgabenverteilung
    - Koordination der Aufgaben
    - Hierarchiegestaltung
    - Entscheidungsdelegation an Mitarbeiter/-innen
    - Formalisierung (Dokumentation)
  - Prozesse/Abläufe
  - Kommunikationswege
  - Technologien

# Worauf schauen wir, wenn wir von Organisation sprechen?

## 2. auf das „Organisieren“ der Prüfungsverwaltung als Führungs- und Gestaltungsaufgabe

- Wie müssen wir uns organisieren, damit das, was der **Kunde** von uns erwartet, im Zentrum der Aufmerksamkeit steht und von dort nicht wieder verschwinden kann?
- Wie müssen wir uns organisieren, damit das, wofür wir unsere **Mitarbeiter/-innen** bezahlen, von diesen auch wirklich getan werden kann?
- Wie müssen wir uns organisieren, damit das, wofür die **Hochschuleitung** bezahlt wird, von dieser auch wirklich getan werden kann?

(vgl. Malik 2002)

# „Organisieren“ als Führungsaufgabe

- Wie müssen wir uns organisieren, damit das, was der **Kunde** von uns erwartet, im Zentrum der Aufmerksamkeit steht und von dort nicht wieder verschwinden kann?
- Wie müssen wir uns organisieren, damit das, wofür wir unsere **Mitarbeiter/-innen** bezahlen, von diesen auch wirklich getan werden kann?
- Wie müssen wir uns organisieren, damit das, wofür die **Hochschuleitung** bezahlt wird, von dieser auch wirklich getan werden kann?

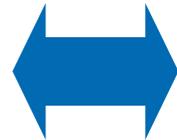
(vgl. Malik 2002)

# Mögliche Verbindungen

Kommunikation

Führung

Konflikte

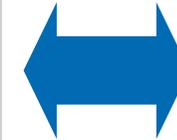


Tag 2

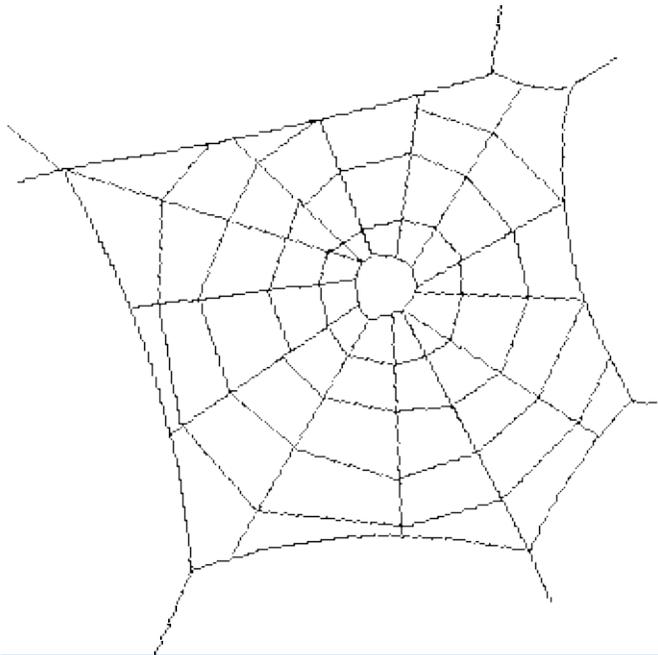
Möglichkeiten organisatorischer Ansatzpunkte

- zur Konfliktprävention &
- zur Verbesserung der Kommunikationskultur

Weitere Fallbeispiele



Organisation



# Heutige Vorträge

## Service-Center-Konzept

- Hr. Dr. Henrici, TU Berlin
- Fr. Wiechmann, Leibniz Universität Hannover

## Prozesse, Leitlinien, IT

- Fr. Busse, Leuphana Universität Lüneburg
- Fr. Dr. Berbuir, Ruhr-Universität Bochum
- Fr. Ebner, Albert-Ludwigs-Universität Freiburg

**Kommunikation,  
Konflikte Führung**