

# FAQ

The logo for Emotional Risk Mapping (ERM) is rendered in a blue, rounded, hand-drawn style. The letters 'E', 'R', and 'M' are connected by thick, rounded lines. A blue line starts from the top left of the 'E', extends horizontally to the right, then curves downwards and to the right, ending at the top of the 'M'. Another blue line starts from the bottom of the 'M', extends horizontally to the left, then curves upwards and to the left, ending at the top of the 'E'. This creates a large, rounded rectangular frame around the 'ERM' text.

Emotional Risk Mapping (ERM)<sup>®</sup>



Achim Gilfert  
Mensch & Betrieb

[mensch-und-betrieb.de](http://mensch-und-betrieb.de)

**Digitalisierung** bewirkt neben Fortschritt und Effizienz auch das Auftreten neuer Probleme, die mit der Umsetzung einhergehen und die Komplexität im Betrieb erhöhen. Diese können so gravierend ausfallen, dass eine Implementierung von Digitalisierung nicht oder unzureichend stattfindet (Digitalisierungsbremse). Hierdurch werden zusätzliche Konfliktkosten verursacht, die in der Regel höher als der Technologieeinsatz liegen.

Wir bewerten diese Risiken in einer Zone mit größtem Effekt und minimalstem Aufwand. So wie bei einem Blutbild. Die gleiche Effizienz gilt auch für unseren Lösungsansatz Interessenausgleich.



## FAQ:

### Welche Arten von Konfliktkosten gibt es?

Wir unterscheiden vier Arten von Konfliktkosten:

- 1 Notwendige und unvermeidbare Konfliktkosten (zum Beispiel für „Bereinigung/Erneuerung“)
- 2 Schädliche und vermeidbare Konfliktkosten (zum Beispiel durch Ressourcenbindung, reduzierter Produktivität, entgangenen Nutzen)
- 3 Folgekosten von Konflikten (zum Beispiel für Rekrutierung, Anlaufzeiten, Wissensverluste)
- 4 Zusätzliche Konfliktkosten als prozessuale Begleitkosten (beispielsweise Digitalisierungsprozesse)

### Was unterscheidet Emotional Risk Mapping (ERM)<sup>®</sup> von anderen?

Emotional Risk Mapping (ERM)<sup>®</sup> ist ein ganzheitliches Verfahren, welches mögliche Störfelder und damit Risikopotentiale aufdeckt, grafisch darstellt, somit eine Konfliktkostenrelevanz hat und diese Kosten sichtbar macht. In Folge gibt das System Handlungsempfehlungen mit konkreten Themen aus und berücksichtigt dabei die Erfolgspotentiale der Organisation, um den Risikopotentialen zu begegnen.

ERM kann aber auch in einem wirksamem Umfang einen Status Quo auf Risikopotentiale bewerten. Hierzu werden Subprozesse benannt. Die Lösung von ERM ist dabei das Herstellen von Interessenausgleich. Dieser wird über punktuelle und zeitschonende Trainings zur „Verstehensvermittlung“ erzielt. Inhalt dieser Trainings sind Fragestellungen, die gemeinsam besprochen und im besten Fall beantwortet werden. ERM setzt dabei immer auf einen Wirkraum, in welchem die Relation von geringstem Aufwand (Zeit/Kosten) zu höchstem Ertrag gegeben ist.

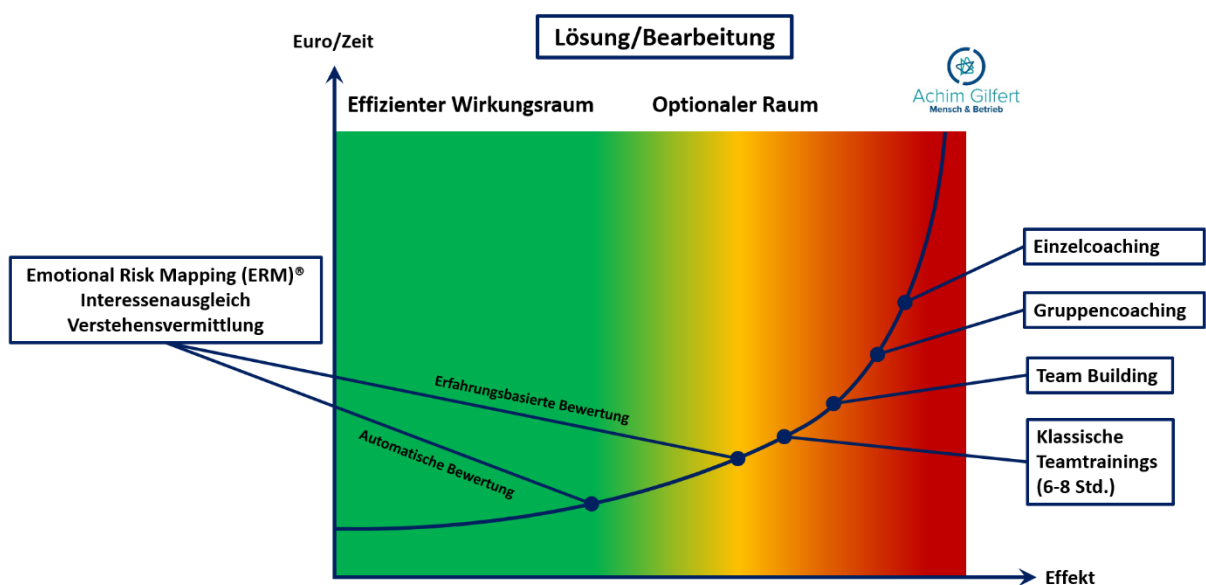
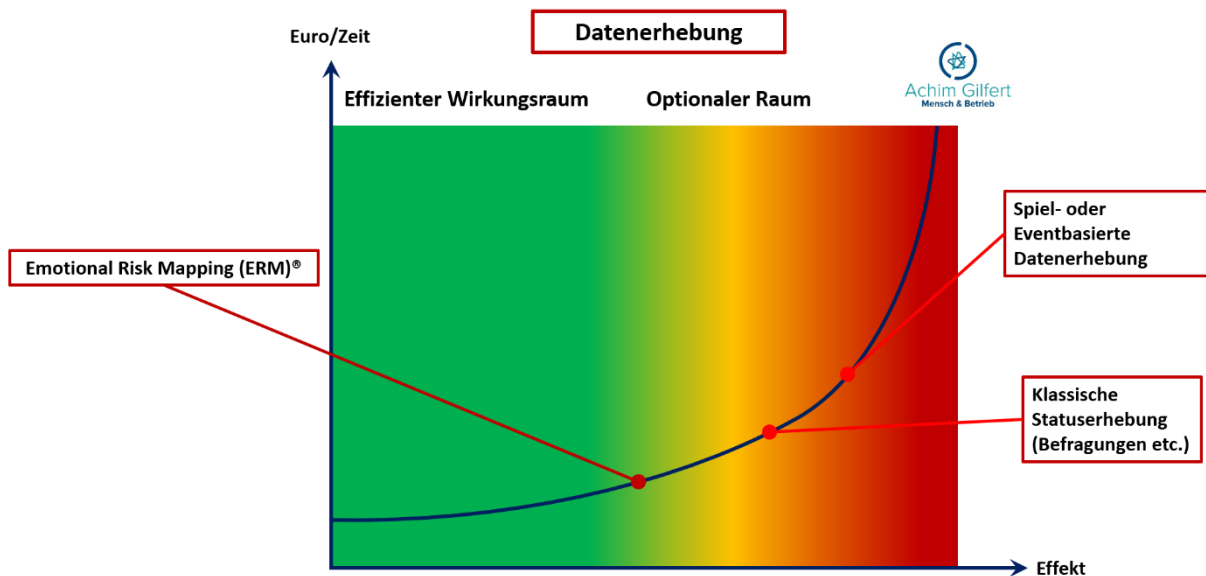
### Was ist ERM nicht!

ERM ist nicht direkt mit Verfahren zur Stuserhebung vergleichbar. Diese betrachten üblicherweise einen Status Quo mit Hilfe strukturierter Methoden wie Fragebögen, Befragungen von Mitarbeitern oder über spielerische Datenerhebung. Hinzu werden öfter noch Erhebungsmethoden angeboten, die Persönlichkeitsmerkmale aufzeigen oder Stereotypen bilden, um hieraus Aussagen über eine veränderte – angepasste Kommunika-

tion zu treffen. Das Ziel liegt in einem höheren Synchronisierungsgrad der kommunizierenden Parteien. Die Lösungen sind in der Folge oft abgestuft, wie zum Beispiel Teamtrainings, Team Building, Gruppencoaching oder auch Einzelcoachings.

### Lässt sich die Kosten/Wirkungsrelation im Vergleich darstellen?

Da die Systeme nicht vergleichbar sind, geht das nur bedingt. Hier ein Versuch, aufgeteilt in Datenerhebung und Lösungsansatz.



## **Aus welchen Komponenten besteht ERM**

Die Komponenten bestehen aktuell aus der Erfassung und Bearbeitung von Konfliktkosten, Erfolgspotentialen, Risikopotentialen, relevanten Handlungsfeldern und dem Lösungs- und Trainingsansatz „Interessenausgleich“. Dazu lassen sich bei der Umsetzung von Lösungsansätzen die Mediationsprechstunden nutzen.

## **Welches sind beispielhafte Anwendungsfelder von ERM?**

Risikobewertung bei Prozessplanung.

Risikopotentiale bei Umsetzung (realisiert durch gedankliche Hilfsprozesse).

Kunden- oder Projektrettung, wenn Umsetzungen nicht erfolgen.

Vertriebshilfe bei stark verändernden Produkten und Dienstleistungen.

Gründungsberatung.

Kreditvergabe.

Auditvorbereitung bei Zertifizierungen.

## **Wer gehört zur Anwenderzielgruppe?**

Neben produzierenden Unternehmen auch Hersteller von Produkten, die erhebliche Veränderung bei Kunden verursachen, Beratungsagenturen, Rechtsanwälte oder Mediatoren. Jeder der für sich selbst einen Nutzen in der Anwendung sieht.

## **Woher kommen die Daten, die verarbeitet werden?**

Bestimmte Vorgänge verursachen einzelne, bestimmte Konfliktfelder. Eine Kombination aus bestimmten Vorgängen bewirkt die Entstehung von Konfliktsystemen. Diese sind in Datenbanken hinterlegt. Ausgelöst werden die Datenbankzuordnungen durch vier individuelle Angaben: Betroffenheit durch bestimmte Prozessfelder, eine graduelle Bewertung der sich daraus ergebenden Konfliktfelder sowie durch die Angabe von Kriterien, die auf Erfolgspotentiale für Interessenausgleich schließen lassen.

### **Warum wird die Interaktivität der Menschen nicht beachtet?**

Wir arbeiten mit Konfliktsystemen, die als Konfliktmuster verstanden werden können. Deren Entstehungsbasis und die Auswirkungen sind gleich, unerheblich der Größe des Konfliktsystems.

### **Es gibt keine Interviews von Mitarbeiter/innen. Warum nicht?**

Wir führen keine klassische Stuserhebung durch. Für unsere Arbeit mit Konfliktmustern besteht keine Notwendigkeit dazu.

### **Welche Rolle spielt Mediation oder meditative Elemente?**

Mediative Elemente sind der Neurotransmitter (Botenstoff) zwischen einem Prozess und seiner Umsetzung. Dabei geht es auch um einen Abgleich der betrieblichen Struktur mit den Wesensmerkmalen von Mediation.

### **Was sind Erfolgspotentiale?**

Unser Lösungsansatz ist die Schaffung von Interessenausgleich – eine positive Grundlage bei Veränderungen in sozialen Systemen, zu denen auch Unternehmen gehören. Erfolgspotentiale sind eine Bewertung der Potentiale, in wie weit eine Organisation tatsächlich in der Lage ist, die entsprechenden Bedingungen für Interessenausgleich zu gewähren.

### **Wie funktioniert die Anwendung von ERM?**

Nutzer verbinden sich über eine Schnittstelle mit dem ERM System und tätigen die Dateneingaben. In Folge erhalten die Anwender eine Auswertung mit den Heatmaps der Risikopotentiale, den Erfolgspotentialen, Erläuterungen zur Auswertung und eine Liste der zu erledigenden Handlungsempfehlungen.



## Welcher Grundgedanke steckt hinter der Lösung von ERM?

Wer versteht wird eher gewähren, da Menschen ein „Nein“ erst kognitiv verarbeiten müssen. Dabei ist ein Einverständnis in der Beziehung der Menschen vorrangig nicht notwendig, wohl aber ein Einverständnis mit der eigenen Wirklichkeit. Hierunter fällt im Besonderen die Beantwortung der Sinnfrage. Deswegen ist die Lösung bei ERM die Vermittlung von Verstehen und nicht die Kommunikationsanpassung zwischen Parteien.

Der Grund für eine Wirksamkeit auch kurzer Impulse ist neurobiologisch begründet. Demnach führt allein schon die Beschäftigung mit einer Fragestellung zu Ergebnissen und einem „Verstehen“. Menschen, die verstehen, können sich in Folge auch mit Bedingungen und eigenen Wirklichkeit einverstanden zeigen.

Bei der Nutzung der primären Sinne (Sehen, Hören, Tasten etc.) gilt das Aufgenommene für unser Gehirn als „Wahr“. Eine Verneinung entsteht demnach in einem sekundären Verarbeitungsprozess der Erfahrung durch das Gehirn. Erst dann wird es zu einem „Nein“.

Beispiel: Denken Sie in keinem Fall an den Ausbildungsplatz.

Der Mensch hat nun zuerst an den Ausbildungsplatz zu denken. In Folge verarbeitet das Gehirn die Information und identifiziert, woran es nicht denken soll. Vor dieser Identifikation muss somit zumindest einmal daran gedacht werden.

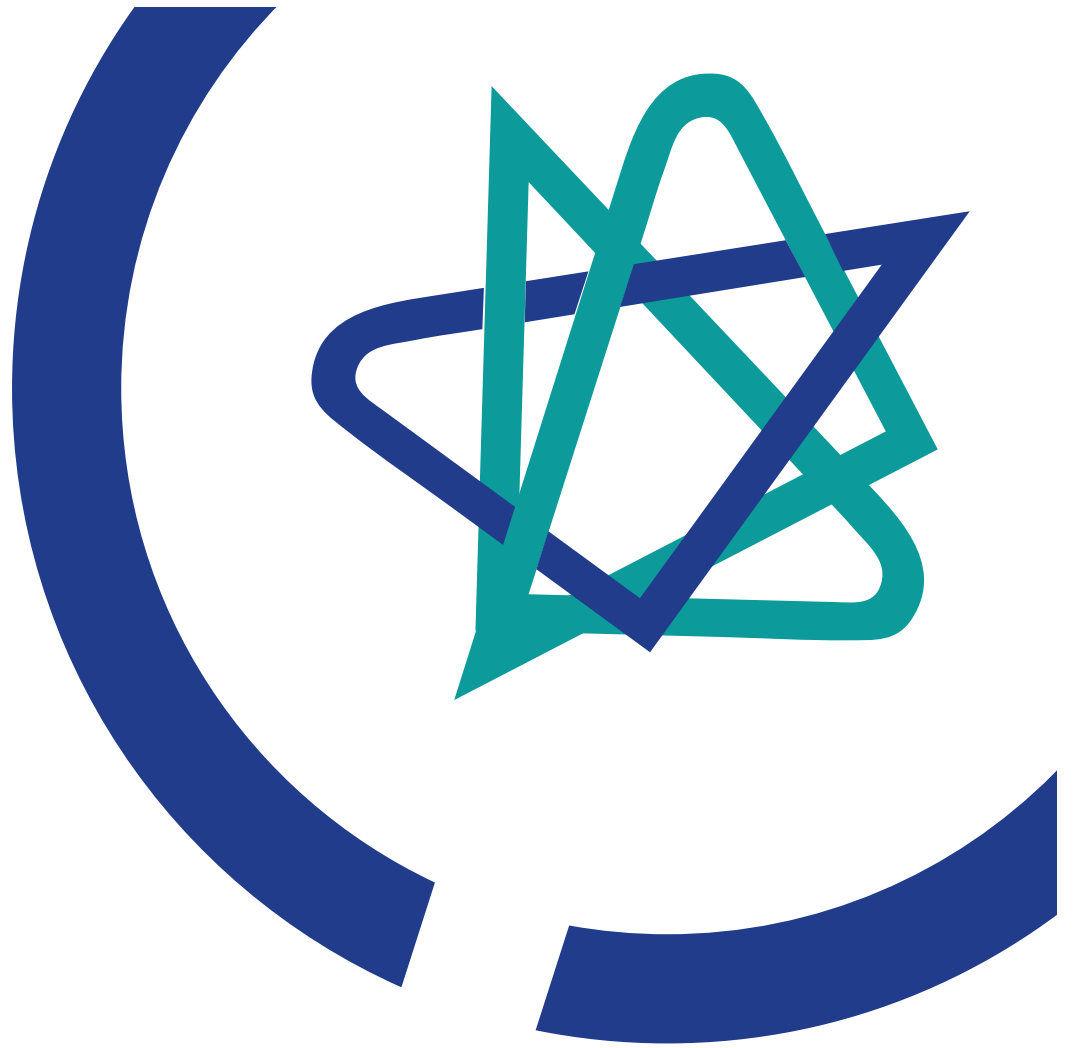
Die eigentliche Erzeugung eines Gedankens an die Handlung oder eine Situation würde nach wissenschaftlicher Ansicht bereits einen Effekt haben. Das ist kein Gesetz und natürlich kann der Mensch nach der Verarbeitung der Negation entsprechend reagieren. Es geht nur darum, dass das Nein verarbeitet werden muss und das Ja aus einer Sinnerfahrung mit nachfolgendem Gefühl kommt. Das heißt, dass zuerst die Verneinung unregistriert bleibt und dann darüber nachgedacht wird, was man stattdessen denken oder tun kann.

„Probleme kann man niemals mit derselben Denkweise lösen, durch die sie entstanden sind.“

**Albert Einstein**







Mensch & Betrieb  
Achim Gilfert

Dorneystraße 58  
58454 Witten

[gilfert@mensch-und-betrieb.de](mailto:gilfert@mensch-und-betrieb.de)  
0163 / 175 89 37

