

Wie Sie Konflikte im Unternehmen positiv nutzen können.

Personal und
Arbeitswelt 4.0

Von Jürgen Heimes

Konflikte sind wie Dünger für persönliche und betriebliche Entwicklungsprozesse. Kompetent behandelte Konflikte ersparen Ihrem Unternehmen nicht nur enorme Kosten, sondern können sich überraschend positiv auf Ihren Geschäftserfolg auswirken.

Erfolgsfaktor Konfliktmanagement: Warum sich betriebliches Konfliktmanagement für Unternehmen spürbar auszahlt.

Betriebliches Konfliktmanagement geht über das bloße Behandeln und Beenden von Streitigkeiten hinaus. Es zielt darauf ab, für entstandene Konflikte kooperative und kreative Lösungen zu finden, die sich letztlich positiv auf die Kommunikationskultur, die Arbeitsatmosphäre und das Vertrauensverhältnis zwischen den Beteiligten auswirken. Aus gutem Grund setzen immer mehr Unternehmen auf ein nachhaltig aufgebautes, betriebliches Konfliktmanagement. Damit lassen sich nicht nur interne Konflikte lösen, sondern im gleichen Zuge kann eine Strategie entwickelt werden, um das gemeinsame Handeln erfolgreicher zu gestalten und persönliche Potenziale der Mitarbeitenden zu entwickeln.

„Betriebliches Konfliktmanagement geht über das bloße Behandeln und Beenden von Streitigkeiten hinaus.

Für entstandene Konflikte werden kooperative und kreative Lösungen gefunden, die sich positiv auf die Kommunikationskultur, die Arbeitsatmosphäre und das Vertrauensverhältnis zwischen den Beteiligten auswirken.“

Gutes Betriebsklima rentiert sich - Schlechtes kostet

Auseinandersetzungen gehören zum betrieblichen Alltag. Werden diese nicht in professionelle Bahnen gelenkt, lähmen sie das Miteinander, hemmen die Arbeitsmotivation und kosten Zeit, Kraft und Geld. Der finanzielle Gesamtschaden durch die Folgen unzureichender Konfliktkompetenz (zum Beispiel durch Fehlzeiten, mangelnde



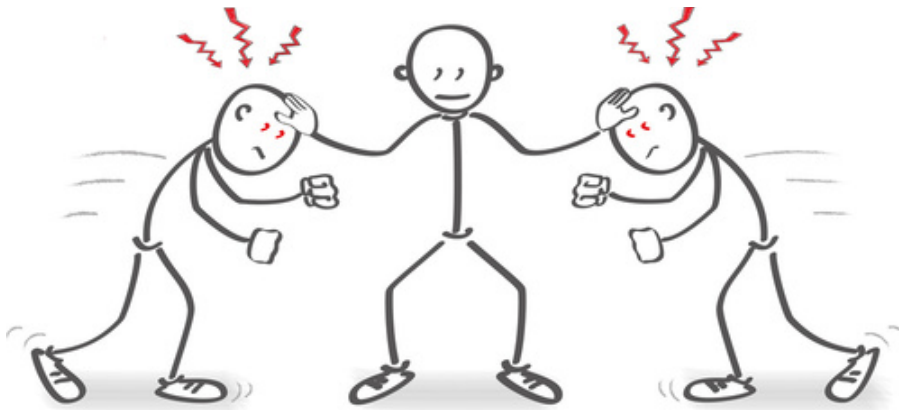
Jürgen
Heimes

Kooperationspartner
Johannes Müller
Wirtschaftsberatung (BDU)

*Systemischer Berater, Coach
Wirtschaftsmediator, Jurist*

Mediation und Konfliktmanagement,
Organisation- und
Teamentwicklung,
Führungskräftecoaching

Motivation, Mobbing, mangelnde Kooperation zwischen verschiedenen Abteilungen) wird allein in Deutschland auf circa 50 Milliarden Euro jährlich geschätzt. Typische Konflikte in Unternehmen ergeben sich beispielsweise innerhalb der Geschäftsleitung oder zwischen Gesellschaftern, Führungskräften, Abteilungen, Mitarbeitenden sowie durch eine ungeklärte Unternehmensnachfolge.

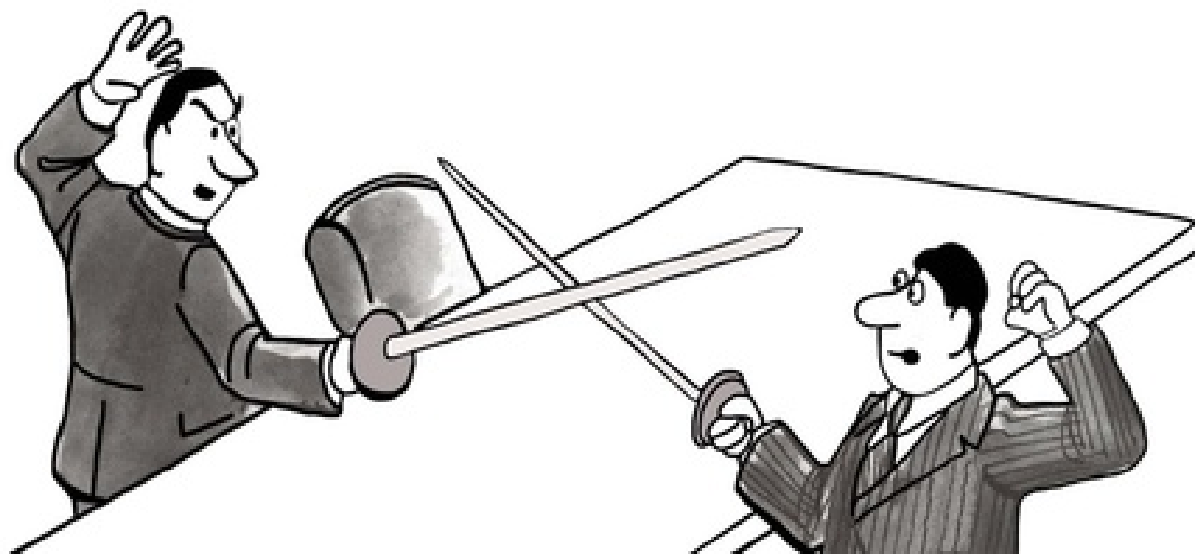


„Ein professionelles und frühzeitiges Konfliktmanagement verhindert Eskalationen, die anderenfalls vor dem Gericht landen können.“

So behandeln Sie Ihren Konflikt professionell und nutzen das Potenzial für Ihre Unternehmensentwicklung

Die Entwicklung und Etablierung eines positiven Umgangs mit Konflikten ist in allen Unternehmen, Verbänden und Behörden eine betriebswirtschaftliche und soziale Notwendigkeit. Alle Konflikte enthalten wichtige Impulse für neue Entwicklungen. Diese gilt es aufzugreifen und in organisationsverträgliche Strukturen einzubauen. Konflikte entstehen oft aufgrund unzureichender Kompetenzabgrenzungen, mangelndem Führungsverhalten und weisen häufig auf eine fehlende Mitarbeiterbeteiligung und -motivation hin.

Ein professionelles Konfliktmanagement ist bei Auseinandersetzungen enorm hilfreich: Denn obwohl die Streitenden fast immer darauf angewiesen sind, auch nach Differenzen miteinander arbeiten zu können, gelingt es ihnen selten, ihren Konflikt nachhaltig zu klären. Rechtliche Mittel setzen zu einem Zeitpunkt ein, an dem schon erheblicher Schaden entstanden ist. Zudem sind sie letztlich auch keine nachhaltige Lösung des Problems, sondern belasten das Betriebsklima zusätzlich. Die Möglichkeiten eines professionellen Konfliktmanagements sollten darum schon frühzeitig bzw. in den ersten Phasen des Konflikts zum Einsatz gebracht werden. Wirtschaftsmediatoren sind hierbei die unparteilichen Schlüsselfiguren, um den Konflikt zu lösen und zu einem fruchtbaren Prozess für Ihre Mitarbeiterentwicklung zu machen.



Konflikte in Unternehmen müssen nicht im Duell enden. Wirtschaftsmediatoren helfen professionell. Zeit und Kosten durch Grabenkämpfe, Demotivation und ein schlechtes Betriebsklima werden vermieden.

Wirtschaftsmediation: Gerichtliche Auseinandersetzungen lassen sich durch ein professionelles Konfliktmanagement vermeiden

Wenngleich Konflikte unternehmerische Ziele zu behindern scheinen, sind sie häufig Ausgangspunkt für positive Veränderungsprozesse. Die Wirtschaftsmediation ist eine strukturierte Vorgehensweise zur außergerichtlichen Lösung klar umrissener Konfliktsituationen. Die Entwicklung praktischer Lösungen steht im Mittelpunkt.

In ersten vorbereitenden Gesprächen des Mediators mit den Konfliktparteien werden bereits die Weichen für eine erfolgreiche Konfliktlösung gestellt. Der Mediator prüft, ob die Mediation oder eine andere Methode für den vorliegenden Konflikt geeignet ist. Dazu werden ökonomische wie auch juristische Fakten erhoben, die die Rahmenbedingungen für die angestrebten Vereinbarungen bestimmen. Auf dieser Basis und der Analyse psychologischer Hintergründe entwickelt der Mediator eine für den Konflikt und das Unternehmen geeignete Mediationsstrategie. In einer gemeinsamen Sitzung, die der Mediator durch gezielte Interventionen steuert, erarbeiten die Konfliktparteien konkrete Vereinbarungen. Der Mediationsverlauf wird visualisiert. Die erzielten Vereinbarungen werden dokumentiert und in eine rechtsgültige Form gebracht.

Anders als im Gerichtsverfahren vertreten die Konfliktparteien ihre Interessen gegenüber der Gegenpartei selbst, statt über Rechtsanwälte miteinander zu kommunizieren und die Entscheidung über die Lösung ihres Streitfalls ihren Anwälten und den Gerichten in langwierigen Verfahren zu überlassen. Dies hat einen hohen psychologischen Wert, da die Konfliktkompetenz der Beteiligten auch für die Zukunft gestärkt wird. Den Parteien obliegt es weitgehend selbst zu entscheiden, wann das Verfahren zum Abschluss gebracht wird. Anders als im Schiedsverfahren entscheidet kein Dritter (insbesondere nicht der Mediator) über die Angelegenheiten der Konfliktparteien. Der Mediator befähigt die Parteien, selbst eine Lösung für ihren Konflikt zu finden.