

Mediation – Konflikte kosten Geld!

Konflikte im Betrieb kosten deutsche Unternehmen jährlich ca. 20% ihrer Personalkosten. So die Konfliktkostenstudie der KPMG AG, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft 2009. Um diese Kosten zu senken ist es zunächst notwendig zu verstehen wie Konflikte entstehen, welche Ausgaben sie verursachen und wie sie bearbeitet werden können bzw. welche Methoden es gibt, um sie zu reduzieren.

Konflikte entstehen durch unklare Zuständigkeiten, mangelnden Informationsfluss, Missverständnisse, unklare Kompetenzen, unterschiedliche Werte und Zielvorgaben, oder fehlender Anerkennung. Oft wird erst an den Auswirkungen bemerkt, dass überhaupt ein Konflikt besteht.

Konfliktkosten entstehen dann, wenn Mitarbeiter ihre Arbeitszeit nicht mehr effizient nutzen. Sei es durch Streitgespräche oder durch das „Nicht mehr-Miteinander-Reden“. Das Ergebnis: Abgesehen von der ineffizienten Arbeit entstehen zusätzlich hohe Folgekosten. Gründe hierfür sind Krankheit, Fluktuation oder kontraproduktives Verhalten welches letztendlich bis zum Verlust von Kunden und Lieferanten, und zu entgangenen Aufträgen führen kann.

Kaum ein Unternehmen kann seine Konfliktkosten benennen oder berechnen. Aber Konfliktkosten sind messbar. Sie lassen sich an der Dauer des Konfliktes, anhand der Zeit mit der Beschäftigung des Konfliktes und anhand der Anzahl der am Konflikt beteiligten Personen errechnen.

Dabei können schon kleinere Konflikte mit zwei bis fünf Beteiligten eine fünfstellige Zahl an Kosten verursachen. Diese steigen dement-

sprechend an, wenn zusätzlich noch weitere Personen, andere Teams oder sogar ganze Abteilungen betroffen sind. Mit Hilfe des Konfliktkostenrechners (www.konfliktkostenrechner.de) können Sie sich einen Einblick in diese unnötigen Ausgaben verschaffen.

Für das Unternehmen gilt, um dem Ziel der Kostenminimierung gerecht zu werden, die Interessen der Konfliktparteien zu ergründen und diese Interessen bestmöglich zu befriedigen, indem gemeinsame Lösungsoptionen gefunden werden.

Ein entsprechendes Mediationsverfahren mit einem erfahrenen Mediator bietet eine solide Grundlage zur Erarbeitung dieser Lösungen, die dann nicht nur den Streitparteien, sondern auch dem Unternehmen nützlich sind. Ergänzend dazu eignen sich der Aufbau eines innerbetrieblichen Konfliktmanagements und entsprechende strukturelle Veränderungen im Unternehmen, um möglichen Konfliktkosten bereits im Vorfeld zu begegnen.

Jedoch sollten Konflikte nicht nur als Verursacher unnötiger Kosten gesehen werden. Vielmehr sollte man sie als eine Chance betrachten, die in Verbindung mit einer erfolgreichen Konfliktlösung durchaus auch, wie oben erwähnt, positive Auswirkungen für das Unternehmen haben kann.

Notwendige Veränderung im System, der Rahmenbedingungen oder des Verhaltens der Beteiligten in ihren Rollen können sinnvolle und erfolgsversprechende Ergebnisse dieses Verfahrens sein.

Entscheiden Sie sich daher für eine Mediation um die Konflikte sinnvoll zu bearbeiten und Lösungen zu finden, die Ihrem gesamten Unternehmen von Nutzen sind.

Rufen Sie uns an, Telefon: 07471 / 70 22 622.

Wir, Ihr Expertenteam, freuen uns darauf Sie zu unterstützen!



„Damit Sie weiter kommen.“

Mediation

Beate Faust

Tel. 07471 / 70 22 622
 mobil 0160 99 47 82 69
 kontakt@mediation-faust.de
 www.mediation-faust.de

Wirtschaftsmediatorin (Steinbeis)
 Zertifizierter Coach (nach CeBBT)
 Stutenhofstr. 23/1 | 72379 Hechingen