

Wirtschaftsmediation – ein Baustein des Konfliktmanagements

**Konfliktmanagement reduziert
Kosten und erhöht den Unter-
nehmenserfolg**

Konflikte im Unternehmen kos-
ten sowohl Nerven als auch Zeit
und Geld.

Wie viel Geld das lässt sich zu-
nächst schwer beziffern. Die Wirt-
schaftsprüfungs- und Beratungs-
gesellschaft KPMG hat hierzu im
Jahr 2009 eine repräsentative
Studie durchgeführt. Mit dieser

Studie wurde festgestellt, dass Konfliktkosten messbar sind. Beispielfhaft, zusammengefasst:

Das Ergebnis dieser Studie besagt, dass Konflikte zwischen Arbeitnehmern dazu führen, dass gemeinsame Projekte mangelhaft bearbeitet oder verschleppt werden. Der dadurch entstehende Projektausfall verursacht in jedem zweiten Unternehmen Kosten von jährlich mindestens € 50.000. Dazu kommt, dass die Mitarbeiter oft auf Grund der schwierigen Situation in ihrem Betrieb krank werden. Auch in Betrieben mit weniger als 1.000 Mitarbeitern steigen die Konfliktkosten wegen Ausfall der Mitarbeiter auf bis zu € 500.000.

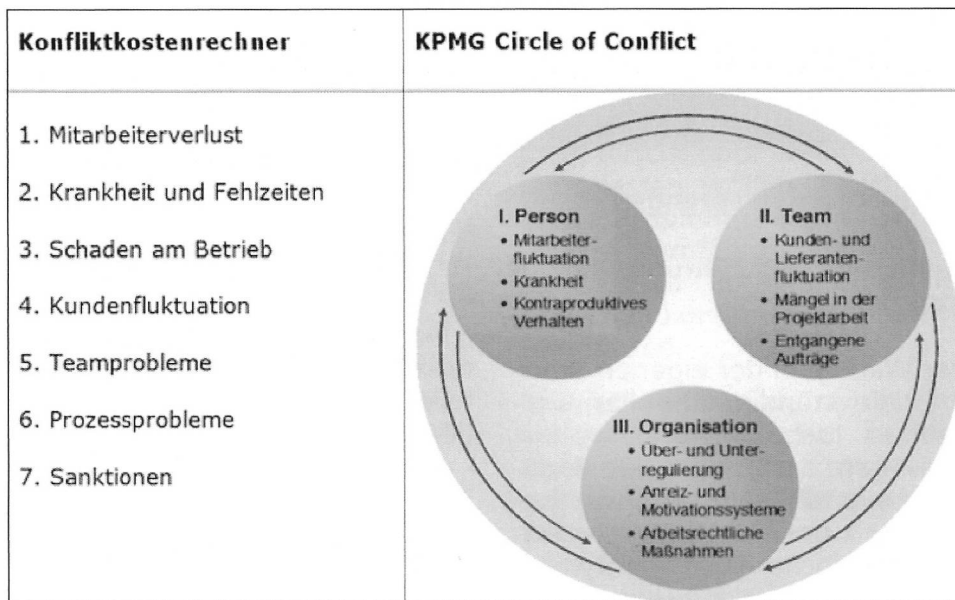
Derart hohe Belastungen, auch umgesetzt im Verhältnis zu den Mitarbeitern, wurden in jedem zehnten Unternehmen festgestellt.

Konfliktkosten entstehen vor allem durch die verlorene Arbeitszeit, welche die Konfliktbeteiligten während des Konflikts verbrauchen. In der Konfliktkostenstudie von KPMG werden Konfliktkosten definiert und in Konfliktkostenkategorien greifbar gemacht.

In einer weiteren Studie 2012 wurden von Unternehmern und Mediatoren konkrete Konfliktfälle erforscht. Mit einem sogenannten Konfliktkosten-Controlling mittels eines Konfliktkostenrechners wurden an Hand der von KPMG entwickelten Konfliktkostenkategorien, die Konfliktkosten berechnet und mit den Interventionskosten einer Mediation verglichen. Die Kosten für die Mediation lagen deutlich unter den berechneten Konfliktkosten.

Fazit:

Fast immer sind alle Beteiligten einer Mediation anschließend sehr zufrieden, selbst dann, wenn die Mediation zu keiner Abschlussvereinbarung geführt hat. In den vorgestellten Praxisfällen



entstanden Konflikte, weil unterschiedliche Interessen, Wünsche, Gefühle und Ziele nicht- oder in einer falschen Art und Weise angesprochen wurden. Auch Lösungen für eine Konfliktbeilegung und insbesondere ein Konfliktverständnis wurden erst gar nicht oder zu spät gesucht. Oft fehlte das Verständnis, dass es ein gemeinsames „Win-Win“ überhaupt geben kann. Doch Mediation schafft gemeinsame, gesichtswahrende und faire Win-Win-Lösungen unter Ausschluss der Öffentlichkeit.

Mediation ist eine Form der außergerichtlichen Konfliktbearbeitung. Ob in einem Konzern, Betrieb oder Familienunternehmen – zwischen Geschäftspartnern, Gesellschaftern, Mitarbeitern, Teams oder Kunden. Durch ein strukturiertes Gesprächsverfahren schafft Mediation den nötigen Raum, in dem sich die Parteien näher kommen, offen miteinander reden und kreative Lösungen schaffen, die von allen Parteien befürwortet werden können.

Wird dieses Instrument in einem Unternehmen regelmäßig eingesetzt, führt das, nicht nur zur Reduktion der Konfliktkosten,

sondern auch zur Erhöhung des Kommunikationsstandards innerhalb eines Unternehmens. Das Image des Unternehmens nach außen steigt.

Wie die Fallstudien nachdrücklich gezeigt haben, werden Führungskräfte und Unternehmer zukünftig ihre Kompetenzen im Bereich des Konfliktmanagements weiter ausbauen müssen. Die nachhaltige Senkung der Konfliktkosten kann über verschiedene Wege erfolgen. Mediation ist dabei ein bedeutender Baustein für verantwortungsvolles, unternehmerisches Handeln. (auch im Hinblick auf die neuen gesetzlichen Regelungen zu CSR-Corporate- Social-Responsibility).



*Eingereicht von:
Dipl.-Kfm.
Irmgard Grünberg-Welter
Steuerberatung/Mediation/Coaching*

Fürstenriederstr. 84
80686 München
Tel. 0 89/71 05 56 28
Mobil: 01 72/8 95 25 45
E-Mail: gruenberg-ostner@t-online.de
Internet: www.gruenberg-welter.de