

Konfliktmanagement in Unternehmen: ein völlig unterschätztes Potenzial zur Effizienzsteigerung

Nur wenige Erhebungen in Unternehmen zeigen, wie viel Arbeitszeit, Kraft und Energie Mitarbeiter täglich mit innerbetrieblichen Konflikten verbringen. Durchschnittlich **zehn Prozent der Arbeitszeit gehen verloren**, weil Mitarbeiter in unternehmensinterne Konflikte verwickelt sind. Das ist ein halber Arbeitstag pro Mitarbeiter pro Woche. Die Hochrechnung auf die gesamte Belegschaft in einem Unternehmen multipliziert mit den anteiligen Personalkosten gibt einen Hinweis darauf, was ein **Unternehmen finanziell in innerbetriebliche Konflikte investiert**.

Dazu kommen noch die mittelbaren Folgen eines ungelösten Konfliktes: Fehlzeiten durch Krankheitstage, eingeschränkte Konzentrationsfähigkeit, gestörte Zusammenarbeit, erhöhte Mitarbeiterfluktuation, entgangene Aufträge – um nur ein paar Beispiele zu nennen.

Warum fällt es Unternehmen so schwer, dieses **Potenzial zur Effizienzsteigerung** durch einfache und gezielte Maßnahmen zu heben?

Sicherlich ist es nicht ganz einfach, den exakten Kostenfaktor „Konflikte“ zu beziffern. Auf der anderen Seite erscheint es lohnenswert, unter der obigen Annahme eine Beispielrechnung zumindest für die unmittelbaren Kosten aufzustel-

len. Daneben sollte die Berechnung stehen, was die Installation eines wirksamen systematischen Konfliktmanagements kosten würde.

Der Vergleich ergibt in jedem Fall folgende Erkenntnis: die **Einführung eines wirksamen Konfliktmanagementsystems kostet nur einen Bruchteil** dessen, was ein Unternehmen in innerbetriebliche Konflikte fortlaufend investiert.

Mögliche (sich ergänzende) Maßnahmen zur Senkung der Konfliktkosten:

- Einzelcoaching einer Konfliktpartei
- Mediation für beide Konfliktparteien
- Strukturelle Veränderungen zur präventiven Vermeidung von Konflikten
- Implementierung eines innerbetrieblichen Konfliktmanagementsystems

Und ein wirksames Instrument zur Konfliktbearbeitung und Konfliktlösung kann noch mehr: es setzt über die eigentliche Funktion hinaus positive Impulse für die interne und externe Reputation der Unternehmung in der Belegschaft und im Markt – und ist ein **starkes Zeichen moderner Unternehmensführung** - insbesondere für potenzielle Kunden und Bewerber.