

# **Konfliktmanagementsystem (KMS) im Unternehmen einführen**

## **Ausschnitt**

# Inhalt

1. Bedarf und Ausgangssituation
2. Ziele / Nutzen / Vorteile
3. Finanzieller Gewinn durch gelungene Konfliktbearbeitung
4. Struktur eines Konfliktmanagementsystems (KMS) in Organisationen
5. *Regelprozess einer Mediation*
6. *Notwendige Ressourcen für den „Betrieb eines Konfliktmanagementsystems“*
7. *Einführung eines Konfliktmanagementsystems – Vorgehen*
8. *Einführung eines Konfliktmanagementsystems - Notwendige Ressourcen*
9. *Berater für Konfliktmanagementsystem*
10. *Kontakt*

# 1 Bedarf und Ausgangssituation

- Konflikte sind und waren immer alltäglich und beeinflussen den Alltag von Zusammenarbeit und Kooperation.
- Die Komplexität, Unsicherheit und Schnelligkeit von Entwicklungen in Unternehmen wächst und (über-)fordert Mitarbeiter und Führungskräfte → mehr Konflikte entstehen.
- Für die Lösung von Konflikten gibt es in Unternehmen oft wenig strukturelle Unterstützung und Wissen über geeignete und niederschwellige Lösungsmöglichkeiten.
- Konflikte in Unternehmen rauben erheblich Ressourcen (Zeit) und Motivation und werden damit zu einem spürbaren Kostenfaktor.
- Attraktive Unternehmen mit einer attraktiven Unternehmenskultur haben Vorteile im Wettbewerb um Mitarbeiter.
- ...

## 2 Ziele / Nutzen / Vorteile

- Beitrag zur Unternehmenskultur: Gesunde Menschen – gesundes Unternehmen.
  - Eine Konfliktkultur im Unternehmen etablieren, die Konflikte als Chance sieht und eine einfache und wertschätzende Klärung (win-win) ermöglicht.
  - Mitarbeiter befähigen, eigenverantwortlich Konflikte zu bearbeiten und ohne Hierarchie zu lösen.
  - Die Leistungsfähigkeit der Organisation verbessert sich durch eine konstruktivere Zusammenarbeit sowie geklärte Konflikte und Beziehungen – Indikatoren dafür sind: Motivation der MA, Krankenstand, Fluktuation, Qualität der Ergebnisse, gesamtheitliche und nicht singuläre Lösungen.
  - Eine gelebte Konfliktkultur stärkt die Fähigkeit der Organisation für Wandel und Innovation.
  - Rechtzeitige und verlässliche Konfliktbearbeitung mit hoher Eigenverantwortung der Beteiligten.
- Erfolgreiche Menschen haben nicht weniger Konflikte, sie gehen nur anders damit um

# 3 Finanzieller Gewinn durch gelungene Konfliktbearbeitung

- Es gibt zahlreiche Studien zum Thema Konfliktmanagement (PWC, KPMG, Deutsche Bahn, Hernstein-Institut Wien, ifb Wissensportal u.a.). Gemeinsam in diesen Studien ist, dass in konkreten Fällen und Projekten die Kosten durch Konflikte genau ermittelt werden können – unternehmensweite und längerfristige Bewertungen der Konfliktkosten sind nur gering dokumentiert.
- Das Hernstein-Institut in Wien geht davon aus, dass durchschnittlich ca. 15 % der täglichen Arbeitszeit in Deutschland durch Konflikte gebunden sind. Führungskräfte wenden 30 bis 50 % ihrer wöchentlichen Arbeitszeit direkt, oder indirekt für Konflikte oder Konfliktfolgen auf.
- In Betrieben bis zu 100 Mitarbeiter entstehen jährliche Konfliktkosten von 100.000 bis 500.000 Euro. In größeren Betrieben können es nach Berechnungen der KPMG auch weit mehr sein.
- Konfliktkosten entstehen durch:
  - Arbeitszeit und Leistung: Ca. 15 % der täglichen Arbeitszeit werden durch Konflikte schlecht verwendet, bei Führungskräften noch mehr. Dies führt zu Ineffizienz am Arbeitsplatz und Aufmerksamkeit für den Konflikt (steht im Mittelpunkt).
  - Fehlzeiten/ Krankheitsrate/ Kündigungen: Zwischen 100 Euro und 400 Euro Kosten entstehen je Fehltag und Mitarbeiter. Durchschnittliche **Kosten** pro Mobbingfall zwischen 25.000 und 50.000 Euro.  
Kosten im Zusammenhang mit einer Neueinstellung (Personalsuche, Einarbeitung, unbesetzte Stelle): Normale Fachkraft ca. 7.500 Euro, qualifizierter Facharbeiter ca. 25.000 Euro, Führungskraft ca. 200.000 Euro.
  - Minderleistung/ Prozessstörungen: 50.000 Euro verliert laut der KPMG jedes zweite Unternehmen jährlich nur durch gescheiterte und verschleppte Projekte.
  - Kosten für Gerichtsverfahren sind deutlich höher als Mediationsverfahren und Gerichtsverfahren enden in der Regel mit der Trennung.
  - Schlechte Bewertung und Sichtbarkeit als Arbeitgeber behindert die Gewinnung und Bindung von Mitarbeitern als interessanter Arbeitgeber (Kununu).

## 4 Struktur eines Konfliktmanagementsystems (KMS) in Organisationen

- Konfliktmanagementstelle, die das System betreut, qualifiziert und befähigt sowie gegenüber dem Management verantwortet (intern oder extern machbar)
- Ausgebildete Konfliktlotsen (intern) als erste Anlaufstelle für Konfliktbeteiligte und benannte Bedarfe – ca. 1 Konfliktlotse auf 300 MA und verteilt in der Organisation
- Ausgebildete Mediatoren (intern und extern) für die Konfliktbearbeitung - hierarchieunabhängig – ca. 1 Mediator auf 800 MA

Gerne senden wir Ihnen die gesamte Unterlage zu.

Senden Sie hierzu eine Mail mit Ihrem Namen und Firma an: [info@deloop.de](mailto:info@deloop.de)