

Erfolg – durch Konfliktmanagement!

Konflikte rechtzeitig zu erkennen, anzusprechen und professionell zu lösen, dies im gesamten Unternehmen zu verankern und die Führungskräfte in Theorie und Praxis zu unterstützen sind Inhalte eines Konfliktmanagements(KM).

Mit Hilfe eines Konfliktmanagementsystems(KMS) kann dieser systematische Umgang mit Konflikten im Betrieb installiert werden und somit durch verschiedene Resultate zur Kostenreduktion und zum Erfolg beitragen. Unternehmen mit derartigen Systemen, zählen, nach der Studie der American Arbitration Association (AAA) von 2006, zu den erfolgreichsten.

Nicht nur wichtige Veränderungsprozesse werden dadurch besser durchgeführt, sondern durch Konflikte entsteht die Chance notwendige Veränderungen zu erkennen und somit zu nutzen und umzusetzen. Zu diesem beschriebenen Change-Management kann auch das Diversity-Management, das nicht als Modeerscheinung, sondern als Lebensnotwendigkeit eines Betriebes gilt, konstruktiver genutzt werden und soll hier als Beispiel näher erläutert werden:

Ein Team, bzw. das Ergebnis der Teamarbeit lebt von der Unterschiedlichkeit der Teammitglieder und den Differenzen, die in dieser Arbeit entstehen. Differenzen zu nutzen, optimiert das Prozessergebnis. Doch oft entstehen Konflikte, wenn Menschen mit diesen Unterschieden nicht mehr konstruktiv umgehen, weil sie sich selber, als Person, in ihrer Funktion oder in ihrer Rolle in Frage gestellt fühlen.

Die Arbeit rutscht in diesem Fall in das Persönliche und bleibt nicht mehr bei der Sache. Die Menschen versuchen dann nur noch ihre Positionen zu verteidigen und sind nicht mehr offen für die vorhandenen Ressourcen, die die Arbeit untereinander unterstützen. Die Fähigkeiten der Beteiligten werden eingeschränkt und das Fruchtbare und Bereichernde der Unterschiede, Differenzen und Gegensätze der Einzel-

nen werden blockiert. Hier ist nicht nur die Konfliktfähigkeit der Beteiligten gefragt, sondern es ist wichtig für das System, ein gut organisiertes Konfliktmanagement im Betrieb zu haben, das genau hier ansetzen kann. Zum einen durch die gut, in der Konfliktfähigkeit geschulten Führungskräfte und zum anderen durch die vorhandenen Verfahren eines Konfliktmanagements, das nun zur Entscheidung und Problemlösung herangezogen werden kann.

Ein nicht zu unterschätzender Punkt ist die Verhinderung von Fehlentscheidungen. Diese entstehende Konfliktfestigkeit des Betriebes, lässt ihn dadurch mögliche gefährliche Krisenzeiten besser bewältigen. Dabei ist der Weg zu einem sinnvollen Konfliktmanagement in jeder Firma individuell. Jedes Unternehmen entscheidet selbst, welche Art von punktueller, struktureller, interner oder externer Unterstützung es benötigt um den Ablauf ihrer Konfliktfälle zu optimieren. Allerdings immer mit Blick auf die Konzeption eines umfassenden KMS, um ungesteuerte und kurzsichtige Strukturen und somit organisatorische Schwierigkeiten und hohe Kosten zu vermeiden.

Ein Modell dazu beschreibt das sogenannte „Viadrina-Komponentenmodell“, das durch die Zusammenarbeit der Studienherausgeber einer Studie (initiiert von PwC und EUV), über die Konfliktmanagementpraxis in der deutschen Wirtschaft, mit dem Round Table, Mediation und Konfliktmanagement der deutschen Wirtschaft(RTMKM), entstanden ist. Dieses Modell ist strukturell und funktional, schlüssig und konkret, und enthält verschiedene Komponenten, die nicht alle gleichzeitig zu Beginn der Installierung eines Konfliktmanagementprogrammes installiert werden müssen.

Je nach Bedarf Ihres Unternehmens kann entsprechend der am dringendsten benötigten oder aber auch der am leichtesten umsetzbaren Funktion, nur ein einzelnes Element etabliert werden.

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