



Entwicklung eines Konfliktmanagementsystems

Immer wieder tappen Organisationen in die Konfliktfalle. Damit ist gemeint, dass Organisationen meinen, aus Zeitgründen, Effizienzgründen und Kostengründen wurschtelt man sich mit anhaltenden schwelenden Konflikten lieber durch, als sie direkt anzugehen. Die bis dahin entstandenen Kosten werden häufig nicht berücksichtigt. Wenn Sie wissen wollen, wie teuer Sie ein Konflikt zu stehen kommt, dann rechnen Sie doch mal nach, der Konfliktkostenrechner macht es Ihnen einfach: <https://www.konfliktkostenrechner.de/>.

Was aber könnten Unternehmen tun, um nicht in die Konfliktfalle zu geraten? Zum einen braucht es ein etabliertes Konfliktmanagementsystem und eine Kultur, in der die Unterstützung für eine Konfliktberatung nicht als ein Versagen, sondern als eine Stärke der entsprechenden Führungskraft gesehen wird. Es liegt nicht in der Verantwortung der Vorgesetzten, alle Konflikte zu lösen, aber es liegt in ihrer Verantwortung, dafür zu sorgen, dass Konflikte gelöst werden können. Dafür muss es einen klaren Prozess geben, wie vorgegangen wird, wenn Mitarbeitende oder Führungskräfte einen Konflikt erleben. An wen können sie sich wenden und in welcher Form? Wie vertrauensvoll sind solche Gespräche? Wer muss informiert werden? Was sind die weiteren Schritte in einer Konfliktklärung?

Die Einführung eines klaren Konfliktmanagementsystems ist auch ein Instrument, um eine vertrauensvolle Organisationskultur zu entwickeln. Wenn Mitarbeitende und Führungskräfte den Eindruck haben, dass mit ihnen fair und respektvoll auch in Konflikten umgegangen wird, kann sich dadurch ein hohes Klima des Vertrauens entwickeln. Dabei ist es nicht damit getan, dass es einen klaren Prozess gibt, sondern es braucht zwingend auch eine Sensibilisierung und entsprechende Schulung von Führungskräften und Mitarbeitenden, in denen sie Antworten auf die folgenden Fragen erhalten:

- Was ist eigentlich ein Konflikt?
- Woran erkenne ich einen Konflikt?
- Wie gehe ich selbst grundsätzlich mit Konflikten um?
- Wie nehme ich die ersten Anzeichen eines ernstzunehmenden Konflikts wahr?
- Wie kann ich mich verhalten, wenn ich einen Konflikt wahrnehme?
- Wie kann ich ein erstes Gespräch führen?



Ein Konfliktmanagementsystem baut auf drei Aspekten auf:

1. Prävention – Kultur und Kommunikation

- Transparente Entscheidungswege und Strukturen
- Feedbackkultur
- Fehlerkultur
- Klarheit über Wege und Zuständigkeiten für das Konfliktmanagement
- Klarheit über Vorgespräche
- Training & Kompetenzentwicklung

2. Frühwarnsystem – Eskalationsstopp

- Metakommunikation
- Sensibilisierung der Führung
- Klare Regelung bei Eskalation
- Mitarbeitergespräche
- Monitoring Absenzen & Krankheitsfälle

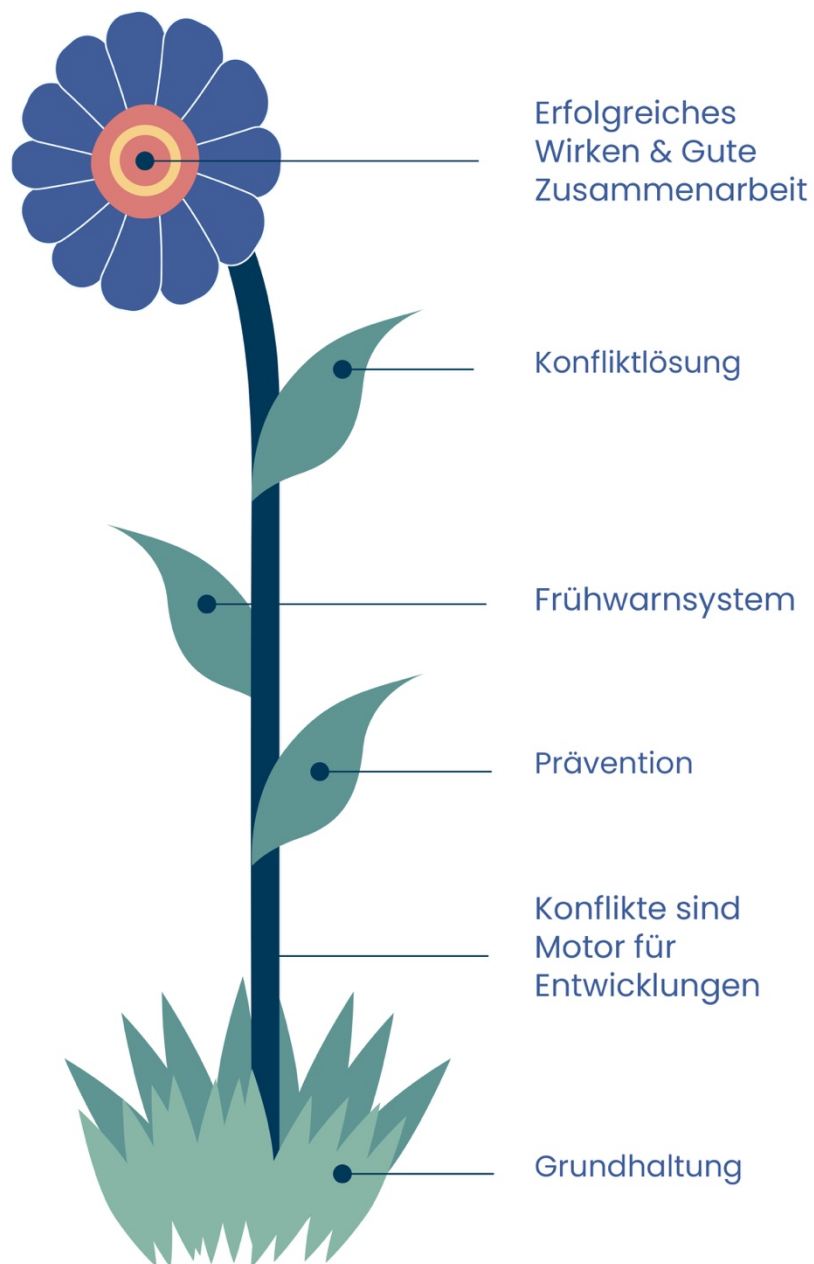
3. Konfliktlösung – Vorgehen

- Triage: intern – extern
- Klärungsgespräche
- Unterstützung HR
- Anlaufstelle

Gleichsam einer Blume können so Konflikte wirklich zum Motor für zukunftssträchtige Entwicklungen werden.



B. Hoffmann & Network



Die Kosten für die Beratung und Etablierung eines Konfliktmanagements sind eine profunde Investition in die Unternehmenskultur, die sich nach heutigen Schätzungen schnell amortisiert hat.