

4 Gründe, warum die Bedeutung von Konflikten am Arbeitsplatz häufig nicht erkannt wird – Mit erheblichen Kosten für Unternehmen

Köln, 23.04.2014

Konflikte in Unternehmen wirken sich betriebs- und volkswirtschaftlich negativ aus. Es gibt vier Gründe, warum viele Führungskräfte und Mitarbeiter dennoch nicht professionell im Konfliktmanagement trainiert werden.

1. Konflikte am Arbeitsplatz werden gar nicht erkannt

Viele Führungskräfte erfassen soziale Interaktionen innerhalb ihres Team bzw. ihrer Abteilung **nur im „Wahrnehmungsraster“ ihres individuellen Alltagswissens**. Ihnen fehlen professionelle Konfliktmanagement-Fähigkeiten. Resultierend ist die jeweilige Führungskraft nicht dazu in der Lage, Konflikte und Konfliktpotentiale frühzeitig zu erkennen und – als Folgeschritt – situationsadäquat zu handeln.

Zur schwach ausgeprägten Konflikt-Wahrnehmungsfähigkeit kommt negativ verstärkend hinzu, dass auch die Personen im Unternehmen, die letztendlich über Personalentwicklungsmaßnahmen entscheiden, **nur ein unvollständiges Bild der Konfliktsituation im Unternehmen** haben. – In diesem Kontext ist kritisch zu fragen: Welche Geschäftsführung möchte von ihren Abteilungsleitern hören, dass es Konflikte im Unternehmen gibt?

2. Konflikte werden als Ergebnis einer „Charakter-Schwäche“ des Konflikt-Gegenübers erlebt

Einige Personen, die Beteiligte eines Konfliktes sind, erleben die Konflikt-Situation grundsätzlich so, dass der Charakter des Gegenübers der Auslöser des Konflikts ist. Da Charakterzüge nur schwer veränderbar sind, habe ich – als Konfliktbeteiligter – scheinbar keine Möglichkeit, konstruktiv auf die Konfliktsituation Einfluss zu nehmen.

Dass bei einem Konflikt am Arbeitsplatz dem Gegenüber die Schuld zugeschrieben wird, bestätigt auch eine IKuF-Studie zu Einschätzungen von Konfliktbeteiligten (2012).

Wenn ein Konfliktbeteiligter einen Konflikt durch eine Charakterschwäche des Gegenübers erklärt, werden **konfliktspezifische Prozesse und Wechselwirkungen ausgeklammert**.

Im Rahmen eines professionellen Konfliktmanagement-Trainings erlernen Führungskräfte bzw. Mitarbeiter, die Dynamiken eines Konfliktes zu verstehen und produktiv auf diese zu reagieren.

3. Konfliktmanagement-Trainings werden mit Grundlagen-Kommunikationskursen verwechselt

Für manche Führungskräfte und Entscheider wird das Konfliktmanagement nur als ein Teil eines Grundlagen-Kommunikationskurses wahrgenommen. Diesen Personen ist nicht präsent, dass in einem Konfliktmanagement-Kurs spezielle Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt werden, die **thematisch über die Grundlagenkenntnisse der Kommunikation weit hinausreichen**. Nur mit den Kenntnissen aus einem Konfliktmanagement-Kurs können konkrete Problemkontexte erfolgreich gelöst werden.



4. Der wirtschaftliche Nutzen von Konfliktmanagement-Kompetenzen ist nicht bekannt

Wie Studien belegen liegen die durchschnittlichen Konfliktkosten eines Unternehmens bei über 10 % der Personalkosten. Dieser Zusammenhang ist in vielen Unternehmen nicht bekannt.

Entscheider in Unternehmen wissen teilweise auch nicht, welche positiven Effekte es hat, wenn Konflikte am Arbeitsplatz angemessen ausgetragen und gelöst werden. Erfolgreiches Konfliktmanagement von Führungskräften und Mitarbeitern führt z.B. zu **weniger Demotivationen, zu weniger Fehlzeiten und einer niedrigeren Fluktuationsquote**.

Damit hat ein erfolgreiches Konfliktmanagement – über die Arbeitsmotivation – auch Einfluss auf die **Bindung der Mitarbeiter ans Unternehmen**.

Dass der Nutzen von erworbenen Konfliktmanagement-Kompetenzen nicht bekannt ist, lässt sich wie folgt erklären: die betreffenden Entscheider haben entweder noch nie an einem expliziten Konfliktmanagement-Training teilgenommen; oder aber ein solches Training war zu praxisfern – und damit unprofessionell – gestaltet.

Den vollständigen Artikel zum Thema finden Sie auf Internetseite des IKuF-Instituts („Die 4 Irrtümer: Warum viele Führungskräfte und Mitarbeiter keine Konfliktmanagement-Kompetenzen erwerben – obgleich es sich für jedes Unternehmen rechnen würde“):

siehe www.ikuf.de – Rubrik „Führungskräfte im Gespräch/ im Fokus

Zum Verfasser der Presseerklärung

Dr. Timo Müller leitet das Institut für Konfliktmanagement und Führungskommunikation (IKuF) in Köln. Er ist promovierter Konfliktforscher und Experte für die Themen „Konfliktmanagement“ und „Feedback-Kommunikation“. Deutschlandweit engagiert er sich als Business-Trainer, Vortragsreferent und Konfliktmoderator.

Das Institut für Konfliktmanagement und Führungskommunikation (IKuF) hat das Ziel, Führungskräfte und Mitarbeiter zu neuen Handlungsalternativen zu befähigen:

- (1) Handlungsalternativen, die Personen effizienter und wirtschaftlich erfolgreicher handeln lassen.
- (2) Handlungsalternativen, die unternehmensintern Beziehungen von Wertschätzung und stabilem Vertrauen befördern.
- (3) Handlungsalternativen, die zwischenmenschlichen Stress im Unternehmensalltag reduzieren.

Pressekontakt

Institut für Konfliktmanagement und Führungskommunikation (IKuF)

Dr. Timo Müller

Postfach 410614 50866 Köln

E-Mail: kontakt@ikuf.de

Tel.: 0221 – 96 43 83 - 54

www.ikuf.de

