



Konflikte aus dem Bereich der Wirtschaft - Grundsätzliches

Reibungsverluste mindern den Gewinn

Konflikte in der Wirtschaft, seien es B2B Konflikte oder auch unternehmensinterne Streitigkeiten kosten zunächst einmal Geld und binden Ressourcen.

Demzufolge ist es nötig, tradierte Vorgehensweisen schnellst möglich zu verlassen ("Konflikt + gescheiterter Verhandlung = Klage").

Die Vorzüge eines differenzierten Konfliktmanagements (KM) mit dem Ziel, das jeweils best-geeignete Streitbeilegungsverfahren für den individuellen Konflikt zu benennen und anzuwenden, sind inzwischen unbestritten:

- Einsparung von Konfliktkosten (intern wie extern)
- Professionalisierung schwieriger Gesprächs und Verhandlungssituationen
- Konfliktprävention in Zeiten eines zunehmenden Change Managements
- ein optimierter Umgang mit Konflikten, welche im Rahmen der zunehmenden Globalisierung aus interkulturellen Unterschieden infolge einer zunehmenden kulturellen Durchmischung der Mitarbeiter unvermeidbar sind
- die Förderung einer konstruktiven Konflikt- und Unternehmenskultur
- Mitarbeiter Motivation und Employer branding
- die Implementierung von KM-Elementen als integrativer Bestandteil der Personal- und Führungskräfte-Entwicklung

Was bedeutet, dass sich die Institutionalisierung dieser KM-Methoden empfehlenswerterweise in Form einer Stabstelle unterhalb der Geschäftsführung abspielen sollte.

Fakt ist, diese modernen Formen des Konfliktmanagement sind aus gut geführten Unternehmen schon heute nicht mehr wegzudenken.

Allerdings eröffnen sich auch für Gesellschaften, denen aufgrund von Konflikten Haftungsansprüche, Trennung oder Auflösung drohen, ungeahnte Möglichkeiten.

Gerade hier erscheint die Perspektive, dass trotz einer Trennung potentiell zwei Gewinner aus dem Trennungsprozess hervorgehen, als geradezu revolutionär, verglichen mit einer gerichtlichen Auseinandersetzung über Jahre, die typischerweise einen Verlierer und einen Gewinner, wenn nicht zwei Verlierer produziert.

Konsens-Stifter



Seite 2 von 2

Was bedeutet, dass zum frühestmöglichen Zeitpunkt, zu dem ein schwerwiegender, eventuell die Existenz bedrohender Konflikt erkennbar wird, unbedingt externes Konfliktlösungs-Know how hinzugezogen werden sollte.

Die Konfliktforschung belegt nämlich, dass ab einer bestimmten Stufe der Konflikteskalation (nach Friederich Glasl die vierte von neun Stufen) eine Lösung nur durch die Konfliktparteien selbst (ohne Unterstützung von außen) nicht mehr möglich ist.

Andererseits, das ist zunächst schwer vorstellbar, aber wissenschaftlich belegt, sind es die Konfliktparteien selbst, die gemeinsam die beste Lösung herbeiführen könnten, da sie es sind, die den Konflikt ausgelöst haben. Nur ohne allparteiliche Moderation kann das nicht gelingen.

In Verbindung mit dem Zitat frei nach Paul Watzlawick, "wer als Werkzeug nur einen Hammer besitzt, muss jedes Problem wie einen Nagel behandeln", eröffnen sich spontan die Vorteile von Gütestellen.

Im Gegensatz zu herkömmlichen Mediatoren ist eine Gütestelle in der Lage, das bestmöglich passende Verfahren zum jeweiligen Konflikt zu identifizieren und durchzuführen, damit tradierte Vorgehensweisen möglichst vermieden werden : („Konflikt + gescheiterter Verhandlung = Klage“).

Zudem wird eine etwaige Verfristung durch das Anrufen einer Gütestelle gehemmt, und die gemeinsamen erarbeiteten Lösungen sind vollstreckbar.

Vom allparteilich geführten Klärungsgespräch, über die Mediation oder ein Schlichtungsverfahren bis hin zu Hybridverfahren bietet eine Gütestelle sämtliche Konfliktlösungsverfahren mit feinen Differenzierungen an.

Dadurch können unter anderem erhebliche Kosten für zum Beispiel für Schiedsgerichtsverfahren vermieden werden, abgesehen davon, dass die moderne Konfliktlösung Ergebnisse zeitnah herbeiführt, natürlich nur, **sofern beide (oder alle) Konfliktparteien freiwillig einer selbstverantworteten Konfliktlösungssuche zustimmen.**