

Ein Gratis Service von WIETASCH & Partner - Impulse für Führungskräfte- News-Letter Nr. 1/05

Hat Ihr Unternehmen auch Angst vor Konflikten?

Sehr geehrte Frau Wietasch,

wir möchten Ihnen nachträglich ein Gutes Neues Jahr 2005 wünschen, dass alle Ihre guten **Vorsätze, Herzenswünsche und Ziele** in Erfüllung gehen.

Aber oftmals reicht die Energie dieser Vorsätze nicht aus, um wirklich umgesetzt zu werden. Manchmal macht das Ziel nicht genug Sinn, um wirklich von uns erreicht zu werden. Jim Rohn sagt: „**When the Why ist big, the How ist easy**“. Wenn ich wirklich sagen kann, warum ich ein Ziel erreichen will und dies auch Sinn in meinem Leben macht, dann ist der Weg einfacher.

Wir haben uns vor dem Jahresausklang mit dem Thema befasst, „**Wie werden Konflikte in den österreichischen Unternehmen bearbeitet – wie wird die Konfliktkultur und die junge Methode Wirtschaftsmediation zur Konfliktlösung gelebt?**“.

Gemeinsam mit dem **IGF – Institut für Grundlagenforschung** in Salzburg haben wir im November 2004 300 österreichische Unternehmen mit mehr als 80 Mitarbeitern telefonisch befragt. Diese erste repräsentative Studie zu „Wirtschaftsmediation und Konfliktlösung in österreichischen Unternehmen“ richtet sich an Geschäftsführer und Personalentwickler.

Wir fanden heraus, dass in **Österreichs Unternehmen eher eine „Angstkultur“ als eine „Konfliktlösungskultur“** herrscht. Konflikte werden tendenziell lieber unter den Tisch gekehrt als angesprochen. Auch wenn Wirtschaftsmediation bisher nur in wenigen Fällen zur Konfliktlösung eingesetzt wird, wird sich Wirtschaftsmediation in den nächsten Jahren auch in den österreichischen Unternehmen durchsetzen.

Hier einige Kennzahlen aus der Studie:

Die Mehrheit der Befragten hält **österreichische Unternehmen für konfliktscheu (55 %)**. Dabei werden Unternehmen mit zunehmender Größe noch konfliktscheuer. Die Konfliktlösungsorientierung sinkt mit steigender Betriebsgröße, 32 % der Betriebe mit 80 – 140 Mitarbeitern sind laut eigenen Angaben „sehr konfliktorientiert“ bei Unternehmen mit 500 Mitarbeitern und mehr sind es nur mehr 15 %.

Die Gründe für das nicht Ansprechen von Konflikten sind Angst vor unangenehmen Situationen (51 %), Angst vor Verantwortung (48 %) und Angst vor einer Eskalation des Konflikts (46 %).

Dazu kommt, **dass Führungskräfte im Umgang mit Konflikten zu wenig ausgebildet sind (37 %)**, dass es im Unternehmen keine Spielregeln für den Umgang mit Konflikten gibt (36 %) und Konfliktlösung nicht Teil der Unternehmenskultur ist (30 %).

Etwas anders gelagert sind die Angstmotive bei den Mitarbeitern. Hier dominiert nach Ansicht der Befragten (Geschäftsführer und Personalentwickler) die Angst der Mitarbeiter um den eigenen Arbeitsplatz (64 %), gefolgt von der Scheu, Unangenehmes anzusprechen (56 %)

und den Ängsten „der Sündenbock zu sein“ (54 %), Benachteiligung in Kauf nehmen zu müssen (46 %) oder ausgegrenzt zu werden (36 %).

Treten Konflikte auf, dann werden diese in den meisten Fällen durch die „direkte Konfrontation Mitarbeiter – Vorgesetzten gelöst (82 %).

Eine durchgängige professionelle Konfliktlösung durch Workshops, Coaching der Mitarbeiter und Führungskräfte oder eine externe Unterstützung durch einen Mediator, Coach oder Trainer ist in österreichischen Unternehmen derzeit noch keineswegs die Regel.

Dieser Umstand kostet diesen Unternehmen aber nicht nur viel Kraft und Energie sondern vor allem auch Geld und wirtschaftlichen Erfolg. Führungskräfte verbringen ca. 20 % ihrer Zeit mit dem Lösen von Konflikten. Nicht gelöste Konflikte können in Mobbing eskalieren, hier kostet ein Mobbing Fall pro Jahr der österreichischen Wirtschaft zwischen 25.000 – 30.000 Euro.

Die Angst der Führungskräfte, ihr Gesicht zu verlieren, wenn sie externe Unterstützung bei der Lösung von Konflikten in Anspruch nehmen, kosten die Unternehmen viel Geld. Schlechtes Betriebsklima führt zu geringerer Kundenzufriedenheit, höherer Fluktuation und Krankenständen, und **damit zum Verlust von Wettbewerbsfähigkeit.**

Hier steckt für die **österreichischen Unternehmen noch ein großes, finanzielles Potenzial!** Gelder, die bisher versteckt in den Bilanzen untergingen können aber sehr gut zur Verbesserung eines wichtigen Bereiches – der Konfliktlösungskultur -investiert werden.

Unsere Gespräche mit **Rechtsschutzversicherern** haben gezeigt, dass ein Großteil der Versicherungsgesellschaften Mediation in ihrem Produktportfolio führen, dass aber die Fälle von Wirtschaftsmediation, die in Anspruch genommen werden, wo die Kosten für den Mediator abgedeckt werden, pro Jahr an einer Hand abgezahlt werden können. **Einfach weil keine Nachfrage besteht**, d.h. diese kostengünstige Methode wird – **obwohl versichert** – nicht in Anspruch genommen!

Wie sieht es nun aus mit einem zusätzlichen Ziel für Sie und Ihr Unternehmen für 2005 aus?

Das **WARUM** heißt: schonend Kosten senken durch die nachhaltige Lösung von Konflikten um mehr Geld zu erwirtschaften. Das **WIE**: z.B. **Konfliktlösung durch Ausbildung** der Führungskräfte und Teamverantwortlichen, Einrichtung von Konfliktaufstellen bzw. externe Hilfe durch Berater, Coaches oder Mediatoren.

Steigern Sie dadurch Ihre Wettbewerbsfähigkeit am Markt!

Zum Schluss (anknüpfend an das letzte Jahr):

Gute Führungskräfte unterscheiden sich erheblich in ihren Persönlichkeiten, Stärken und Schwächen, Werten und Überzeugungen. Sie haben jedoch eines gemeinsam: **Sie arbeiten effektiv und tun das Richtige.**

Die Überlegung von Peter Drucker

„Es ist wichtiger, das Richtige zu tun, als etwas richtig zu machen...“

Wir wünschen weiterhin einen guten Start und einen guten Januar 2005.

Viel Glück!

**Barbara Wietasch und das
WIETASCH & Partner-Team**

PS: Schenken macht Spaß und ist einer der wichtigsten Motivatoren. Wie wäre es, wenn Sie diesen News-Letter einem Freund oder einem Mitarbeiter bzw. Kollegen weiterempfehlen würden? Wir und bestimmt auch Sie oder er würden sich freuen. Schreiben Sie einfach eine e-mail an barbara.wietasch@aon.at mit den Adressen, die Sie überraschen möchten.

Falls Sie diesen News-Letter nicht mehr abonnieren möchten, schreiben Sie uns bitte auch diesbezüglich eine e-mail, wir werden dann unsere Datenbank entsprechend ändern.

Wenn Sie **Anregungen, Kritik oder Lob** haben, schreiben Sie uns dies bitte auch. Wir freuen uns über jede Nachricht.