

Mediation am Schloss Seefeld

Grundlage der Konfliktkostenbetrachtung ist die
Konfliktkostenstudie der KPMG
aus dem Jahr 2009.

KPMG - These: mindestens ein Viertel der
Konfliktkosten im Unternehmen
können eingespart werden.*

Voraussetzung: Konfliktkosten müssen transparent und
nachvollziehbar gemacht werden.

* Die Konfliktkosten betragen bei kleinen und mittleren Unternehmen ca.20 % der
Gesamtkosten (Österreichische Wirtschaftskammer 2006)

Mediation am Schloss Seefeld

Konflikt und Konfliktkosten (Zitat):

„Als **Konflikt** im Rahmen des Konfliktkostenmodells von KPMG wird **jede Planabweichung oder Plangefährdung** bei der **Umsetzung der wirtschaftlichen Ziele** eines Unternehmens durch den Einsatz seiner Ressourcen und dabei **vor allem der Arbeitszeit seiner Mitarbeiter** verstanden.

Diese Definition ermöglicht die Konzentration auf das Wesentliche: die effiziente Zusammenarbeit von Menschen im Unternehmen...“

Mediation am Schloss Seefeld

Es wurden 9 Konfliktkostenkategorien in 3 Dimensionen durch KPMG identifiziert:

I. Person : Mitarbeiterfluktuation,
Krankheit,
kontraproduktives Verhalten

II. Team : Kundenfluktuation,
Mängel in der Projektarbeit,
entgangene Aufträge

III. Organisation:
Über- und Unterregulierung,
verbesserungsbedürftige Anreizsysteme,
arbeitsrechtliche Sanktionen

Mediation am Schloss Seefeld

Bedeutung der Konfliktkostenstudie von KPMG aus der Perspektive des Konfliktmanagements

Als Anstoß von Veränderungen ist die Ermittlung der Konfliktkosten im Unternehmen unbedingte Voraussetzung. (Konfliktkostencontrolling)

Die Senkung der Konfliktkosten kann nachhaltig über Konfliktcoaching für nur eine Streitpartei, Mediation für beide Seiten, strukturelle Veränderungen zur Vermeidung künftiger Konflikte, aktiv initiierte Entwicklungsprozesse in der Folge größerer Konflikte bis hin zum Aufbau eines innerbetrieblichen Konfliktmanagementsystems erfolgen.

Mediation am Schloss Seefeld

PWC: Von den Elementen zum System (Zitat)

„Elemente und Komponenten des unternehmerischen Konfliktmanagements:

Im Bereich Konfliktmanagement in Unternehmen existieren **Elemente**: Ombudspersonen, Mediatorenlisten, Vertragsklauseln oder Falldokumentationsbögen, sie erfüllen sehr unterschiedliche Funktionen.“

„Komponenten-System:

1. Konflikthanlaufstellen
2. Systematik der Verfahrenswahl
3. Konfliktbearbeiter
4. Verfahrensstandards
5. Dokumentation/Controlling/Qualitätssicherung
6. Innen- und Außendarstellung/Kommunikation

Diese **Komponenten** sind als funktionsorientierte Kategorien zu verstehen und sollen deutlich machen, dass die einzelnen Elemente immer nur Optionen in einem Spektrum von Alternativen sind.“

Mediation am Schloss Seefeld

PWC Von den Elementen zum System (Zitat)

„Ein **Konfliktmanagement-System** liegt nach dem dieser Studie zugrunde liegenden Verständnis allerdings erst dann vor, wenn

- **alle sechs aufgeführten Komponenten** durch entsprechende Elemente realisiert worden sind und
- eine **Steuerungsinstanz als siebte Komponente** hinzutritt, die die einzelnen Elemente systematisch vernetzt und ihr funktionales Zusammenspiel regelt.“