

Konfliktkosten senken, Mitarbeiter motivieren

Mediation:

Die Vorteile der Mediation gegenüber der Verschleppung des Konfliktes oder bei einem Streit vor Gericht liegen auf der Hand: Sie finden immer »im Schatten der Zukunft statt« - d. h. den Streitparteien ist durchaus bewusst, dass ein hartes konfrontatives Vorgehen den weiteren Geschäftserfolg maßgeblich beeinträchtigen kann.

Einsatzfelder:

- innerhalb und zwischen Teams
- zwischen Unternehmensleitung und Belegschaft
- bei Umstrukturierungen
- bei Unternehmensnachfolge
- bei Betriebsübergabe
- bei Kompetenzstreitigkeiten
- bei Zahlungsstreitigkeiten
- bei Reklamationen
- im Besonderen im Arbeitsrecht

Mediator:

Der Mediator ist eine unabhängige und neutrale Person ohne Entscheidungsbefugnis, die die Konfliktparteien durch die Mediation führt.

Per Vertrag ist er, wie auch die Konfliktparteien, zur Verschwiegenheit und Vertraulichkeit verpflichtet.



Was sind denn eigentlich Konfliktkosten ?

Die Antwort ist recht einfach. Konfliktkosten entstehen vor allem durch Arbeitszeit, welche die Konfliktparteien während ihres Konfliktes verschwenden. Die entscheidendste Messgröße ist die Arbeitszeit, wie folgendes einfache Beispiel verdeutlicht:

Welcher Arbeitgeber erlaubt schon seinen Arbeitnehmern am Arbeitsplatz und während der Arbeitszeit täglich ca. 24 Minuten zu schlafen? Und das auch noch zu bezahlen?

Schlaf -stellvertretend für Untätigkeit- ist quasi noch die mildeste Form eines Konfliktes am Arbeitsplatz, weil die Konfliktkosten einzig aus nicht erbrachter Arbeitsleistung entstehen.

Jetzt wird auch klar, dass jede andere Art der Konfliktbewältigung, wie z.B. Streitgespräche mit Kollegen oder Vorgesetzten, das Ignorieren von wichtigen E-Mails, Diebstahl, Mobbing jeglicher Art und vor allem daraus resultierende Fehlzeiten, den Unternehmer weitaus mehr Geld kostet als nur der Schlaf des einzelnen Mitarbeiters.

Konfliktkosten setzen sich zusammen aus:

- Leistungsminderung
- Kosten für Rekrutierung von neuem Personal (Anzeigen, Personalberater, Personalauswahl)
- Einarbeitungszeit neuer Mitarbeiter
- Abwanderung qualifizierten Personals
- Kundenverluste
- Fehlzeiten durch Krankschreibung, Arztbesuche, Entgeltfortzahlung
- Innere Kündigung durch Motivationsverlust
- Arbeitszeitmissbrauch
- Betrieblicher Versetzung
- Imageschädigung
- Wechsel von Lieferanten
- Gerichtsgebühren, Anwaltskosten bzw. Versicherungsbeiträge
- Arbeitsrechtlichen Sanktionen
- Neuakquise von Kunden
- Spesenbetrug

Zu diesen Faktoren müssen Unternehmen zusätzlich noch die entgangenen Gewinne rechnen, die sie vereinnahmen würden, wenn der Konflikt nicht entstanden oder frühzeitig ausgeräumt worden wäre!

Viele Unternehmen haben keine klare Vorstellungen von den Konfliktkosten in ihrer Organisation und von der Zeit, die ihre Mitarbeiter in der Auseinandersetzung mit Konflikten aufwenden.

Dabei können schon kleinere Konflikte mit 2 bis 5 Beteiligten eine fünfstellige Zahl an Kosten verursachen. Diese steigen entsprechend stark an, wenn weitere Personen, andere Teams oder sogar ganze Abteilungen betroffen sind.

Mit Hilfe des www.konfliktkostenrechner.de können Sie sich leicht einen ersten Einblick über diese unnötigen Ausgaben verschaffen. Gerne stehe ich Ihnen hierbei für Fragen zu Verfügung.

Klar ist, dass Entlassungen, Eigenkündigungen qualifizierter Mitarbeiter, und die Einarbeitung neuer Mitarbeiter Zeit und Geld kostet.

Offener Krach oder schwelende Feindschaften zwischen Abteilungen oder Filialen führen zu Tratsch und Klatsch, Krankmeldungen, Fehlzeiten und sinkender Arbeitslust.

Kunden, Lieferanten und die Öffentlichkeit reagieren darauf empfindlich, was letztendlich zu entgangenen Aufträgen führen kann.





Christian Leitow ist Betriebswirt (VWA) und war viele Jahre in leitenden Funktionen im mittelständischen Baustoff-Fachhandel tätig.

Er ist hochschulzertifizierter Wirtschaftsmediator (Steinbeis) und beschäftigt sich intensiv mit Konflikten und den daraus resultierenden Konfliktkosten in Betrieben und Unternehmen.

Sie erreichen ihn unter folgender Adresse:

Talstr. 41, 70188 Stuttgart (Ost)

Fon + 49 (0) 711. 27 36 16 63

Fax + 49 (0) 711. 27 36 16 64

Mobil + 49 (0) 151. 70 16 02 66

mail@wirtschaftsmediator-leitow.de

www.wirtschaftsmediator-leitow.de



CHRISTIAN LEITOW
WIRTSCHAFTSMEDIATOR

Was Sie noch wissen sollten:

Dauer und Kosten einer Mediation

Je nach Konfliktfall in der Regel zwischen 2 - 3 Sitzungen (Sitzung à 90 Min.), Honorarsatz Mediator 95.- EUR/Std. zzgl. MwSt.

Zielsetzungen

Als Mediator unterstütze ich die Gesprächsbereitschaft der Konfliktparteien und schaffe einen strukturierten Rahmen, in welchem sie gemeinsam eine tragfähige Lösung entwickeln.

Am Ende der Mediation steht eine schriftliche und verbindliche Vereinbarung, die von allen Konfliktparteien unterschrieben und getragen wird.

Fazit

Innerbetriebliche Mediationen leisten einen wichtigen Beitrag das Arbeits- und Betriebsklima zu verbessern, was unmittelbar positiv auf die Motivation und Produktivität der Mitarbeiter ausstrahlt.

Interessengerecht und nachhaltig gelöste Konflikte vermindern krankheitsbedingte Fehl- und Ausfallzeiten.

Die Nutzung und Förderung eines modernen und innovativen Verfahrens wie der Mediation, signalisiert Aufgeschlossenheit und Professionalität im Umgang mit Konflikten nicht nur nach innen, sie wirkt auch nach außen.

Rufen Sie uns an.

Wir freuen uns sehr darauf, Sie und Ihr Unternehmen kennenzulernen und aktiv zu unterstützen.



CHRISTIAN LEITOW

WIRTSCHAFTSMEDIATOR

Vereinbaren Sie einen Termin in meinem Mediationsbüro: Talstr. 41, 70188 Stuttgart (Ost)

Fon + 49 (0) 711. 27 36 16 63

Fax + 49 (0) 711. 27 36 16 64

Mobil + 49 (0) 151. 70 16 02 66

mail@wirtschaftsmediator-leitow.de

www.wirtschaftsmediator-leitow.de