

# Konfliktlösung ohne Verlierer

Konflikte innerhalb eines Unternehmens kosten Zeit, Geld, Kraft und binden psychische wie körperliche Ressourcen. Bei konstruktivem Umgang und erfolgreichem Konfliktmanagement aber bewirken sie Positives und führen zum Erfolg.

**F**lucht, Angriff oder Sich-tot-stellen, diese drei Verhaltensweisen sind in unserem Stammhirn verankert. Eine konflikthafte Situation bedeutet Stress, durch die Ausschüttung von Stresshormonen wird unser Großhirn ausgeschaltet und wir agieren nur mehr über das Stammhirn. Dank professioneller Methoden und Problemreflexion wird sachlicheres Denken wieder möglich, welches benötigt wird, um Nutzen aus Konflikten zu ziehen.



**Bei konstruktivem Umgang mit Konflikten entsteht eine Win-win-Situation für alle Parteien.**

Foto: istock.com/  
BrianAJackson

## Alltäglich

„Konflikte sind etwas Normales, darum sollte auch der Umgang mit Konflikten normal sein“, erklärt Dr. Angelika Konrad, Unternehmensberaterin und Obfrau des gemeinnützigen IRIS-Vereins für gelebte Konfliktkultur. Dennoch sind Konflikte, die eigentlich alltäglich stattfinden, immer noch ein Tabuthema. Die Expertin führt aus: „Ein potenzieller Mitarbeiter wird sich wegen der Marke bewerben, bleiben wird er aber aufgrund einer guten Konflikt- und Kommunikationskultur.“ Damit ein Unterneh-

men heutzutage erfolgreich bleibt, ist die Implementierung eines gelungenen Konfliktmanagements ausschlaggebend, dies bedarf oft einer Änderung von der Kommunikationskultur bis hin zur Unternehmenskultur insgesamt. „Und wir wissen alle, Kulturwandel ist ein langdauernder Prozess, aber das soll auch so sein“, führt Konrad fort. Erfolgreiche Konfliktmanagementsysteme haben von der Analyse des Problems über die Konzipierung, Entscheidung zur Einführung, Installation, Controlling und Evaluierung alles im Repertoire. Solche Systeme können beispielsweise Ombuds- oder Beschwerdestellen sein, reifere Unternehmen werden bereits eine Konfliktbörse eingerichtet haben oder Konfliktlotsen einsetzen. Auch Unterstützung von außen kann das Einfrieren oder Eskalieren eines Konfliktes verhindern, neben Coaches und Supervisoren kommen idealerweise Mediatoren zum Einsatz. Über 80 Prozent der Vereinbarungen, die über Mediatoren – welche über spezielle Methoden und Kompetenzen zur Konfliktlösung verfügen – abgeschlossen werden, halten dauerhaft. Dennoch wird die Wirksamkeit eines Mediators sehr oft unterschätzt.

## Prävention

Auch Prävention ist Teil eines gelungenen Konfliktmanagements. Dafür braucht es klare Organisationsstrukturen und Kompetenzverteilung wie auch Richtlinien im Umgang miteinander, erklärt Konrad, aber auch der Kaffeetratsch am Gang sollte nicht verboten sein. Des Weiteren betont die Expertin die Wichtigkeit, dass Schulungsmaßnahmen nicht nur auf Führungsebene durchgeführt werden, sondern auch für Mitarbeiter stattfinden. „Für ein gelungenes Konfliktmanagement müssen alle eingebunden werden“, so die Expertin.

## Auszeichnung

Der Verein IRIS zeichnet seit 2013 Unternehmen, öffentliche Einrichtungen sowie Organisationen für vorbildhaft gelebt Konfliktkultur aus. Dieser im deutschsprachigen Raum einmalige Preis würdigt den konstruktiven Umgang mit Konflikten als notwendigen Teil einer Unternehmenskultur, regt zur Nachahmung an und dient vor allem als Input und zum Netzwerken. Auch Vizekanzler Reinhold Mitterlehner, der bei der heurigen IRIS-Preisverleihung am 22. Juni den Ehrenschutz übernimmt, zeigt sich von Konfliktmanagement überzeugt: „Ein konstruktiver Umgang mit Konflikten zahlt sich nachhaltig aus, weil damit nicht nur das Arbeitsklima, sondern auch die Reformbereitschaft steigt.“

### Vorteile gelöster Konflikte:

- mehr Energie und Motivation
- konstruktiveres Arbeitsklima
- gesündere Mitarbeiter
- gesteigerte Produktivität
- erweitertes Vertrauen innerhalb der Belegschaft
- Entlastung Management- und Führungsebene
- Basis für Innovation, Weiterentwicklung wie Erneuerung

**Interessierte Unternehmen und Organisationen können ihre Bewerbung noch bis zum 30. April einreichen. Infos unter <http://award.iris.or.at>**