

**KPMG zeigt: Ungelöste Konflikte kosten Unternehmen viel Geld. / Streit führt zu Projektausfall, Krankheit und Fluktuation. / Konfliktkosten zwischen 50.000 und 500.000 Euro jährlich. / Die Lösung: Durch Konfliktmanagement und Wirtschaftsmediation Konflikte lösen, Kosten einsparen und Mitarbeiter motivieren.**



Kosten senken und gleichzeitig Mitarbeiter motivieren – geht das? Eine im Jahr 2009 veröffentlichte repräsentative Studie des Wirtschaftsprüfungsunternehmens KPMG (<https://www.kpmg.de/Publikationen/11479.asp>) legt den Schluss nahe: Ja, es geht. Wie? Unternehmen können und sollten an ihren Konfliktkosten sparen. Die Untersuchung der KPMG ergab, dass ungelöste Konflikte die Betriebe viel Geld kosten. 111 Industrieunternehmen mit 100 bis 50.000 Mitarbeitern wurden untersucht – mit erschreckenden Ergebnissen. Primär führen Konflikte zwischen Arbeitnehmern dazu, dass gemeinsame Projekte mangelhaft bearbeitet oder verschleppt werden. Der dadurch entstehende Projektausfall verursacht in jedem zweiten Unternehmen Kosten von jährlich mindestens 50.000 Euro. Dazu kommt, dass Mitarbeiter oft auf Grund der schwierigen Situation in ihrem Betrieb krank werden. Hier zeigte die Studie: Bereits in Betrieben mit weniger als 1.000 Mitarbeitern steigen die Konfliktkosten wegen Ausfall der Mitarbeiter auf bis zu 500.000 Euro. Derart hohe Belastungen wurden in jedem zehnten Unternehmen festgestellt.

Konfliktkosten entstehen nicht nach dem einfachen Ursache-Wirkungs-Schema. Das heißt, sie können nicht unmittelbar erfasst oder beeinflusst werden. Und somit finden Konfliktkosten einfach weiterhin zu wenig Beachtung. Ein Auftrag der Studie ist, ein Bewusstsein zu schaffen, dass mit einer kleinen Investition in Beratung und Konfliktmanagement ein großer „Return of Invest“ zu erreichen ist. Jede Beachtung der Konfliktkosten führt unmittelbar zur interdisziplinären Zusammenarbeit von Controlling und Konfliktmanagement. So könnte z.B. ein professioneller Umgang mit Konfliktkosten klären, ob es sich rechnet, eine konfliktbeladene Situation auszusitzen oder durch Bearbeitung des Konfliktes eine Zusammenarbeit wieder ertragreich zu machen.

Ein Beispiel aus der Praxis dazu: Der Kaufmännische Direktor des Universitätsklinikums Hamburg-Eppendorf hatte im Jahre 1996 aufgrund der Zusage, eine Senkung der Ausfallzeiten um mehr als zwei Prozent durch die Bereinigung einiger bekannt gewordener Konflikte erreichen zu können, die Einrichtung einer Anlaufstelle zur Lösung von Personalkonflikten unterstützt. Bei Einkalkulation von 4,7 Millionen DM Verlust pro Prozent Ausfallzeit resultierten in den Folgejahren Einsparungen in der Größenordnung von mehr als zehn Millionen DM, nachdem die Ausfallzeiten von 22 Prozent auf unter 20 Prozent gesunken waren.

Interessieren Sie sich für die Themen Konfliktkosten, Ermittlung von Konfliktkosten und Reduzierung von Konfliktkosten? Dann nehmen Sie bitte Kontakt mit mir auf.