

Pressemitteilung

Konfliktmanagement braucht Strukturen

Neue Studie von PwC und Europa-Universität Viadrina: Konsequentes Konfliktmanagement führt zu einer effizienten und nachhaltigen Lösung von Konflikten/ Klares Bekenntnis der Unternehmensführung unerlässlich

Frankfurt am Main/Frankfurt (Oder), 9. März 2011. Immer mehr Unternehmen setzen zur Regelung auftretender Konflikte auf Ombudspersonen, hausinterne oder externe Mediatoren sowie eine differenzierte Auswahl konkreter Bearbeitungsverfahren. Umfassendes Konfliktmanagement geht allerdings über Einzelmaßnahmen hinaus, stimmt unterschiedliche Konfliktlösungsmechanismen aufeinander ab, ist ausreichend finanziert und wird von der Unternehmensleitung offensiv unterstützt, so das Fazit der Studie „Konfliktmanagement – Von den Elementen zum System“, die von der Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft PwC gemeinsam mit der Europa-Universität Viadrina (EUV), Frankfurt (Oder) erstellt wurde.

„In modernen, team- und lösungsorientiert organisierten Unternehmen lassen sich Konflikte immer seltener durch einfache Anweisungen von oben produktiv lösen. Entsprechend groß ist der Bedarf für ein effizientes Konfliktmanagement“, betont Michael Hammes, Experte für Konfliktmanagement bei PwC.

Praxiserfahrungen von mehr als 30 Unternehmen

Der nun vorgestellte dritte Teil der auf fünf Studien angelegten Serie zum Konfliktmanagement in deutschen Unternehmen basiert auf Fragestellungen, Erfahrungen und Erkenntnissen aus der Arbeit des Round Table Mediation und Konfliktmanagement der deutschen Wirtschaft sowie fünf Fokusstudien. An dem 2008 eingerichteten Round Table beteiligen sich inzwischen mehr als 30 Unternehmen, die intensiv an der Optimierung ihres Konfliktmanagements arbeiten. „Die Entwicklung des Round Table belegt die rasant wachsende Experimentierbereitschaft deutscher Unternehmen im Hinblick auf die Einführung unterschiedlicher Maßnahmen im Bereich Konfliktmanagement. Die Pionierphase ist nach Jahren der Zurückhaltung in vollem Gange“, kommentiert Professor Lars Kirchhoff, zusammen

mit Professor Ulla Gläßer Leiter des Instituts für Konfliktmanagement (IKM) an der EUV, das die Arbeit des Round Table aus wissenschaftlicher Perspektive begleitet.

Einzelelemente müssen ins System passen

Der Aufbau von Konfliktlösungsmechanismen und -strukturen erfolgt in der Regel schrittweise. Bereits die Einführung erster Maßnahmen sollte dabei mit Blick auf einen möglichen Gesamtplan konzipiert werden, um später Reibungsverluste beim Aufbau eines umfassenden Konfliktmanagement-Systems zu vermeiden.

Maßgeschneiderte Konfliktmanagement-Strukturen sind nur zu etablieren, wenn im Unternehmen bereits existierende formelle und informelle Strukturen zur Konfliktlösung miteinander vernetzt werden.

„Ein vollständiges Konfliktmanagement-System ist erreicht, wenn es unternehmensweit bekannte Konfliktaufstellungen gibt, für eine systematische Verfahrenswahl gesorgt ist, die konfliktbearbeitenden Personen nach transparenten Verfahrensstandards arbeiten, Controlling und Qualitätssicherung sichergestellt sind und diese Komponenten zentral gesteuert und nach innen wie außen gut kommuniziert werden“, fasst Professor Ulla Gläßer die zentralen Ergebnisse der Studie zusammen.

Unterstützung der Unternehmensleitung ist notwendig

Die langfristige Unterstützung von Seiten der Unternehmensleitung ist eine wesentliche Voraussetzung für das Funktionieren eines Konfliktmanagement-Systems. Ein entsprechendes „Commitment“ schlägt sich beispielsweise in der Zusage eines festen Budgets zum Aufbau der erforderlichen Strukturen nieder. So müssen Ombudspersonen und Mediatoren durch Fortbildungen auf ihre Rolle vorbereitet und zumindest teilweise von ihren regulären Arbeitsaufgaben freigestellt werden.

Wichtig ist darüber hinaus, dass Unternehmen den Austausch mit anderen Betrieben und externen Beratern suchen, die Konfliktmanagement-Systeme aufbauen oder bereits aufgebaut haben. „Gerade in der Pilotphase kommt es darauf an, das Erfahrungswissen anderer zu nutzen. Anderenfalls besteht die Gefahr, den Anschluss an laufende Entwicklungen zu verlieren“, warnt Michael Hammes.

Die Studie „Konfliktmanagement – Von den Elementen zum System“ steht unter www.pwc.de/konfliktmanagement und www.europa-uni.de/ikm zum Download zur Verfügung. Informationen zum Round Table Mediation und Konfliktmanagement der deutschen Wirtschaft erhalten Sie unter www.rtmkm.de.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

Pressekontakt:

Stefan Bißenecker
PricewaterhouseCoopers AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Presseabteilung
Tel.: (069) 95 85 - 62 65
E-Mail: stefan.biessenecker@de.pwc.com
www.pwc.de/de/presse

Dr. Christian Hochmuth
Geschäftsführender Koordinator
Institut für Konfliktmanagement (IKM)
Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder)
Tel.: (0335) 55 34 - 53 04
E-Mail: hochmuth@europa-uni.de
www.europa-uni.de/ikm

Über PwC:

PwC bietet branchenspezifische Dienstleistungen in den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung und Unternehmensberatung. Dort schaffen wir für unsere Mandanten den Mehrwert, den sie erwarten. Mehr als 161.000 Mitarbeiter in 154 Ländern entwickeln in unserem internationalen Netzwerk mit ihren Ideen, ihrer Erfahrung und ihrer Expertise neue Perspektiven und praxisnahe Lösungen. In Deutschland erzielt PwC an 28 Standorten mit 8.700 Mitarbeitern eine Gesamtleistung von rund 1,33 Milliarden Euro.

Über das Institut für Konfliktmanagement:

Das Institut für Konfliktmanagement an der Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder) ist dem Ziel gewidmet, interessenbasierte Methoden der Konfliktbearbeitung in verschiedenen Bereichen der Gesellschaft weiter zu etablieren und neue Anwendungsmöglichkeiten zu erschließen. Im Sinne einer handlungsorientierten Wissenschaft gibt das Institut mit gezielten Projekten und spezifischen Forschungsbeiträgen Impulse für die Praxis.