



FEHLZEITEN, SÜNDENBÖCKE, AGGRESSOREN: WORAN ERKENNE ICH KONFLIKTE IM UNTERNEHMEN?

«Konflikte im Unternehmen – bei uns doch nicht!», so oder ähnlich antworten die meisten Führungskräfte, wenn sie nach der Streitkultur in ihrem Unternehmen gefragt werden. Konflikte gelten als etwas Unangenehmes und werden lieber ignoriert. Oder die Führungskräfte vernachlässigen sie, weil sich noch keiner bei ihnen beschwert hat.

Ungelöste Konflikte führen zu einem schlechten Arbeitsklima. Außerdem können sie immense Kosten verursachen. So ergab die Konfliktkostenstudie der KPMG von 2009, dass circa 10 bis 15 Prozent der Arbeitszeit für Konfliktbewältigung verloren gehen. Konflikte sind nicht plötzlich da. Sie haben eine Vorgeschichte und beginnen meist leise und unauffällig: Sabine Hübner und Carsten K. Rath wissen aus ihrer Berater-Praxis, dass erste Anzeichen für Konflikte oft vage sein können. «Das Aufbausuchen von Schwierigkeiten, Betonen von unterschiedlichen Ansichten oder häufiges Widersprechen können darauf hinweisen, dass sich erste Spannungen zwischen Mitarbeitern anbahnen», so die Erfahrung von Sabine Hübner.

MISSTRAUEN UND LEISTUNGSABFALL

Ob in einem Unternehmen Konfliktpotenzial oder bereits eskalierte Spannungen existieren, lässt sich anhand von sieben Merkmalen schnell überprüfen:

1. Steigen die Fehlzeiten und die Fluktuation der Mitarbeiter?
2. Sinken die Produktivität und Qualität der Produkte und Dienstleistungen?
3. Verändern sich die Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung der Mitarbeiter?
4. Besteht Misstrauen in der Belegschaft?
5. Verhalten sich Mitarbeiter unkollegial, gibt es Gerüchte oder sogar Intrigen?
6. Kristallisiert sich ein Mitarbeiter als «Sündenbock» heraus?
7. Sticht ein Mitarbeiter als Aggressor hervor?

ALLE MÜSSEN GEWINNEN

Wie geht eine Führungskraft richtig mit einem Konflikt im Unternehmen um? «Schaffen Sie die Basis für eine Win-Win-Lösung», so der Tipp von Carsten K. Rath. «Nur Konflikte, aus denen beide Parteien als Gewinner hervorgehen, haben eine Chance nachhaltig gelöst zu werden.» Mit dieser Strategie wird erreicht, dass es für keinen der Beteiligten eine Niederlage gibt, bei der er das Gesicht verliert, alle sich angenommen und akzeptiert fühlen, aus Konfliktparteien Kooperationspartner werden, zwischenmenschliche Beziehungen keinen Scha-

den erleiden und alle Parteien nach dem Konflikt wieder zusammenarbeiten können.

Hier sind die Führungskräfte gefordert, die Konfliktfähigkeit ihrer Mitarbeiter zu fördern und nicht Harmonie um jeden Preis zu erzwingen. Rückendeckung, Unterstützung und Hilfestellung bei der Kompromissfindung sind gefragt. Stecken Führungskräfte lieber den Kopf in den Sand, werden sie Konflikten Vorschub leisten und das Vertrauen ihrer Mitarbeiter verlieren.

Konflikte bieten immer die Chance für Verbesserungen – im Umgang der Mitarbeiter untereinander, im Umgang der Führungskräfte mit den Mitarbeitern und im Kundenkontakt. Prozesse können optimiert, relevante Neuheiten erarbeitet und in den Arbeitsalltag übernommen werden. Und zu guter Letzt: Mitarbeiter, die sich nicht mit einem Konflikt beschäftigen müssen, nutzen ihr Potenzial und konzentrieren sich zu 100 Prozent auf ihre Arbeit.

WWW.RICHTIGRICHTIG.COM



HOTEL MILCHBAR IST ERÖFFNET

So schlafen sonst nur Könige: Über den Arkaden der Milchbar, versteckt und doch ganz nahe am Puls der Bahnhofstrasse ist ein einmaliges Hotelzimmer entstanden. Gastronom Michel Péclard hat hier einmal mehr einen Traum verwirklicht. Es ist der Luxusdampfer unter den Hotelzimmern mit dem bestem Boxspring-Bett, sündhaft teuren Daunenkissen und echter Kunst. Einen Preis gibt es dafür nicht: Das Zimmer muss ersteigert werden. Über dem Kopfkissen spielt der Faun auf seiner Flöte während sich der Gast unter eine Decke aus handverlesenen Eiderdaunen kuschelt – nur träumen muss man hier noch selber. Das Einzelzimmerhotel der Milchbar ist ein Gesamtkunstwerk. Bei der Einrichtung hat der Zürcher Künstler Max Zuber gezaubert, er ist berühmt für seinen üppigen und dennoch eleganten Stil. Antike Lampen, französisches Grün, dezentes Blau, gedämpftes Rot und eine Spiegelwand sorgen für ein harmonisches Raumambiente – auf den breiten Fenstersimsen laden Kissen zum Verweilen ein. Von hier blickt man direkt in die Arkaden mit dem riesigen Kronleuchter und rüber ins Restaurant Milchbar. Damit die Privatsphäre gewährleistet ist, schliesst sich – sobald der Gast seine Hotelkarte einsteckt – automatisch ein blickdichter Vorhang, der auf Wunsch natürlich wieder geöffnet werden kann.

WWW.MILCHBAR.CH