

Führungskräfte schätzen die Arbeit von Mediatoren – Studie der TH Köln untersucht Streitkultur in Unternehmen

Immer mehr Unternehmen fragen die Dienstleistungen von Mediatoren nach. Das ist ein Ergebnis der aktuellen Studie „Streitkulturindex für Unternehmen und Organisationen in Deutschland“ der Forschungsstelle für Wirtschaftsmediation der TH Köln in Kooperation mit dem Institut für Wirtschaftsmediation und Kommunikationsmanagement (IWM) und der Frankfurter Wirtschaftskanzlei aclanz Rechtsanwälte. Demzufolge haben rund ein Drittel der Unternehmen bereits einen Mediator mit der Konfliktbearbeitung beauftragt und waren mit dessen Arbeit sehr zufrieden. Für die Studie wurden Führungskräfte aus 300 Unternehmen unterschiedlicher Größe sowie aus Organisationen befragt. Der Streitkulturindex soll künftig in regelmäßigen Abständen erhoben und weiterentwickelt werden.

„Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung spielen für Unternehmen bei der Konfliktbewältigung eine wichtige Rolle und finden breite Anwendung. 44 Prozent nutzen Verhandlungen, 34 Prozent der befragten Unternehmen haben bereits eine Mediation beauftragt und 28 Prozent in eine Schlichtung eingewilligt. Nur 37 Prozent der Unternehmen haben noch keine Erfahrungen mit diesen und ähnlichen Verfahren gesammelt“, sagt Prof. Dr. Ricarda Rolf, Leiterin der Kölner Forschungsstelle für Wirtschaftsmediation.

Die Arbeit der Mediatoren bewerten 82,5 Prozent der Führungskräfte als sehr gut oder gut. Bei Moderatoren, Supervisoren und Coaches sind es 80 Prozent. Damit liegt die Zufriedenheit mit diesen Anbietern höher als bei den klassischen Streitbeilegungsprofessionen wie Rechtsanwälten (71,7 Prozent), Wirtschaftsprüfern (69,3 Prozent) oder Unternehmens- und Kommunikationsberatern (69 Prozent).

„Die wichtigsten Ansprechpartner für Mediatoren sind laut unserer Studie die Führungskräfte, die zu über 70 Prozent die Konflikte in Unternehmen vornehmlich lösen“, sagt Bernd Hoffmann, Geschäftsführer des Instituts für Wirtschaftsmediation und Kommunikationsmanagement (IWM). „Zudem haben wir durch unserer Studie herausgefunden, dass in 81,4 Prozent der befragten Unternehmen die an der Konfliktlösung beteiligten Personen und Institutionen nur anlassbezogen zusammenkommen. Auch Arbeits- oder Besprechungsformate, in denen das Thema Streitkultur und Umgang mit Konflikten fester und ausdrücklicher Bestandteil ist, gibt es nur in 26,1 Prozent der Unternehmen“, ergänzt Rolf.

„Mit unserer Studie haben wir untersucht, wie die Streitkultur in Unternehmen und Organisationen gelebt wird und wie mit inner- und interbetrieblichen Konflikten umgegangen wird“, erläutert Hoffmann. Eine lebendige und konstruktive Streitkultur sei ein wesentlicher Faktor für Produktivität, Mitarbeiterzufriedenheit, Wettbewerbsfähigkeit und damit für Unternehmenserfolg.

Forschungsdesign

An der Umfrage zum „Streitkulturindex für Unternehmen und Organisationen in Deutschland“ nahmen zwischen Februar und Juli 2015 rund 300 Führungskräfte aus nahezu alle Branchen gemäß der Klassifikation der Europäischen Gemeinschaft teil, die meisten aus Nordrhein-Westfalen. 45,6 Prozent waren kleine und mittlere Unternehmen bis 250 Mitarbeiter, 10,5 Prozent beschäftigen bis zu 500 Menschen, 43,9 Prozent über 500 Mitarbeiter. Befragt wurden die für dieses Themengebiet besonders qualifiziert erscheinenden Adressaten, wie Personalleiterinnen und -leiter, Leiterinnen und Leiter von Rechtsabteilungen sowie bei mittelständischen (Familien-)Unternehmen die Geschäftsführerinnen und Geschäftsführer bzw. Inhaberinnen und Inhaber. Die Studie soll künftig regelmäßig wiederholt werden.