

„Streitkulturindex für Unternehmen in Deutschland“

Prof. Dr. Ricarda Rolf (TH Köln); Bernd Hoffmann und Katharina Hellwig, Institut für Wirtschaftsmediation und Kommunikationsmanagement (IWM); Joachim Hund von aclanz, Partnerschaft von Rechtsanwälten, Forschungsstelle für Wirtschaftsmediation, TH Köln

Dieses unter der wissenschaftlichen Leitung von Prof. Dr. Ricarda Rolf durchgeführte Forschungsprojekt zielt darauf ab, in Unternehmen und Organisationen branchenübergreifend und deutschlandweit die Streitkultur sowie den Umgang mit Konflikten inner- und interbetrieblich mit Hilfe einer Erhebung zu erforschen und hieraus Strategien und konkrete Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Kommunikation, Konfliktfähigkeit sowie der Unternehmens- und Führungskultur abzuleiten. Zugleich sollen aus diesem Projekt für die Forschungsstelle zusätzliche Forschungsperspektiven sowie weitere Kooperationspartner aus der Unternehmenspraxis gewonnen werden. Den Streitkulturindex gibt es in dieser Form erstmalig. Konkret verfolgt der Streitkulturindex das Ziel, die Qualität und Professionalität von Unternehmen und Organisationen in Deutschland im Umgang mit Streit und Konflikten mittels einer Online-Befragung zu erfassen, zu analysieren und zu bewerten. Die Befragung, an der 293 Unternehmen teilgenommen haben, wurde auf wissenschaftlicher Basis erstellt und ausgewertet. Sie richtete sich an Unternehmen des Mittelstandes und Großunternehmen mit Sitz (auch) in Deutschland; aber auch kleinere Unternehmen wurden in die Erhebung mit einbezogen. Für die teilnehmenden Unternehmen bietet der Streitkulturindex Vergleichsmaßstäbe und zeigt mögliche Handlungsfelder und Verbesserungspotentiale auf. Die Unternehmen können ihn als wichtiges, zusätzliches Instrument für Ihr unternehmerisches Handeln, insbesondere in den Bereichen Führung, Personalentwicklung, Fort- und Weiterbildung, Change-Management, Unternehmenskultur sowie Strategieentwicklung nutzen.

Besonders hervorzuheben sind zwei Erkenntnisse:

- Mediation wird von Unternehmen stark nachgefragt und hervorragend bewertet. So haben die Hälfte aller Unternehmen schon externe Mediatoren zur Konfliktbearbeitung beauftragt, und über 80 % dieser Unternehmen bewerteten die Arbeit der Mediatoren als gut bis sehr gut. Damit liegt die Zufriedenheit mit Mediatoren wie auch Moderatoren, Supervisoren und Coaches deutlich höher als bei den klassischen Streitbeilegungsprofessionen (Rechtsanwälten, Schlichtern oder Schiedsgericht).
- Unternehmen sehen insbesondere bei Führungskräften einen großen Handlungsbedarf in der Professionalisierung und Qualifizierung im Umgang mit Konflikten. Sie sind auch bereit, darin zu investieren, insbesondere im Hinblick auf ein einschlägiges Fort- und Weiterbildungsangebot. Besonders hohen Bedarf für die Professionalisierung der Streitkultur und den Umgang mit Konflikten sehen Unternehmen in den Bereichen Organisationsveränderungen und Umstrukturierungen, Unternehmenskultur, Leitbild und Führungsgrundsätze sowie Fort- und Weiterbildung.

Die Projektergebnisse wurden auf Europas größter Personalmesse (Zukunft Personal) in Köln am 15.09.2015 im Rahmen eines sog. Meeting Points vorgestellt und diskutiert und stießen im Kreis der Führungskräfte, Personalexperten, Unternehmensjuristen und Wirtschaftsmediatoren auf reges Interesse. In der Forschungsstelle wurden vielfältige Produkte zur Vermarktung und Veröffentlichung der Studie konzipiert, welche Anfang 2016 auch über die TH Köln auf den Weg gebracht werden. Es ist geplant, diese Streitkulturbefragung jährlich zu wiederholen, um eine Vergleichbarkeit zu indizieren, einen Entwicklungsprozess der Unternehmen im Umgang mit Konflikten abzubilden und neue Fragestellungen einzubeziehen, die sich aus dem Diskurs mit Mediatoren und Fachkollegen sowie den beteiligten Unternehmen ergeben haben.

Nähere Informationen zu den Inhalten und die ausführlichen Ergebnisse des Forschungsprojekts finden sich auf der Homepage der Forschungsstelle unter www.wirtschaftsmediation.th-koeln.de.