

# Nachfrage nach externen Mediatoren noch gering

## Studie über Konfliktmanagement

Die meisten deutschen Organisationen nehmen die Dienste von Mediatoren (siehe auch Artikel auf S. 64) bislang selten in Anspruch. Im Streitfall setzt das Gros auf interne Konfliktmoderation, Coaching und Eingriffe von oben. Dies jedenfalls zeigt eine Studie, die das Internetportal MWonline gemeinsam mit der Beratungsgesellschaft für Unternehmenskommunikation und Wirtschaftsmediation Zweisicht, Freiburg, durchgeführt hat. Der Online-Umfrage zufolge, an der sich durchschnittlich (nicht alle antworteten auf jede Frage) 150 Führungskräfte und Mitarbeiter aus Personalabteilungen beteiligten, erscheint den Unternehmen ein professionelles Konfliktmanagement durchaus wünschenswert. Bei internen Querelen legen die Firmen dabei beträchtlichen Wert auf eine Lösung, die von allen Beteiligten getragen wird. Weiterhin ordnen die Befragten den Bereich Konfliktmanagement den zwölf wichtigsten Weiterbildungsthemen zu und nicht von ungefähr sind in den Unternehmen auch schon viele interne Konfliktspezialisten am Werk sind. So weit der positive Befund.

Bei genauerer Nachfrage zeigt sich aber: Die meisten internen Schlichter haben keine Konfliktmanagement- oder Mediationsausbildung absolviert, sondern höchstens ein Seminar zum Thema besucht. Die Mehrzahl der Firmen hat keinerlei Leitlinien formuliert, an denen sich Mitarbeiter im

### Geschulte Konflikt-spezialisten

sind im Unternehmen im Einsatz	63%
gibt es im Unternehmen nicht	29%
weiß nicht	8%

### Werden in der Firma Konfliktkosten erhoben?

nein	81%
weiß nicht	13%
ja	6%

### Konfliktmanagement-design in Firmen

keines vorhanden	74%
ist etabliert	15%
weiß nicht	11%

Quelle: Marktanalyse zur Anwendung von Mediation in deutschsprachigen Unternehmen des Internetportals MWonline und der Beratungsgesellschaft Zweisicht, Freiburg, 2003, unter 150 Führungskräften und Mitarbeitern.

Konfliktfall orientieren können. Noch weniger Unternehmen erheben die Kosten von Konflikten oder besitzen eine Betriebsvereinbarung, die den Umgang mit Konflikten regelt. Wie ein Streitfall geschlichtet werden soll, entscheidet meist immer noch der Vorgesetzte nach Gutdünken. All das zeigt: Mediatoren haben noch eine Menge Aufklärungsarbeit zu leisten. ► Die Untersuchung kann für 25 Euro unter der e-Mail: [umfrage@zweisicht.de](mailto:umfrage@zweisicht.de) bestellt werden. **jum** ■