



WEISheit kommt von Wissen.

„Angstkultur“ statt „Konfliktlöskungskultur“ in österreichischen Unternehmen?

Hohes Potenzial für die „junge“ Konfliktlöskungsmethode
Wirtschaftsmediation

Barbara Wietasch - Mag. Ernestine Depner-Berger



Institut für Grundlagenforschung GmbH

19. Jänner 2005





Ungelöste Konflikte führen zu Reibungsverlusten, schlechtem Arbeitsklima und „stillen“ Kosten, die in keiner Bilanz aufscheinen!

Wird sich die „junge“ Konfliktlösungsmethode „Wirtschaftsmediation“ durchsetzen?



Zielsetzung/Studiendesign

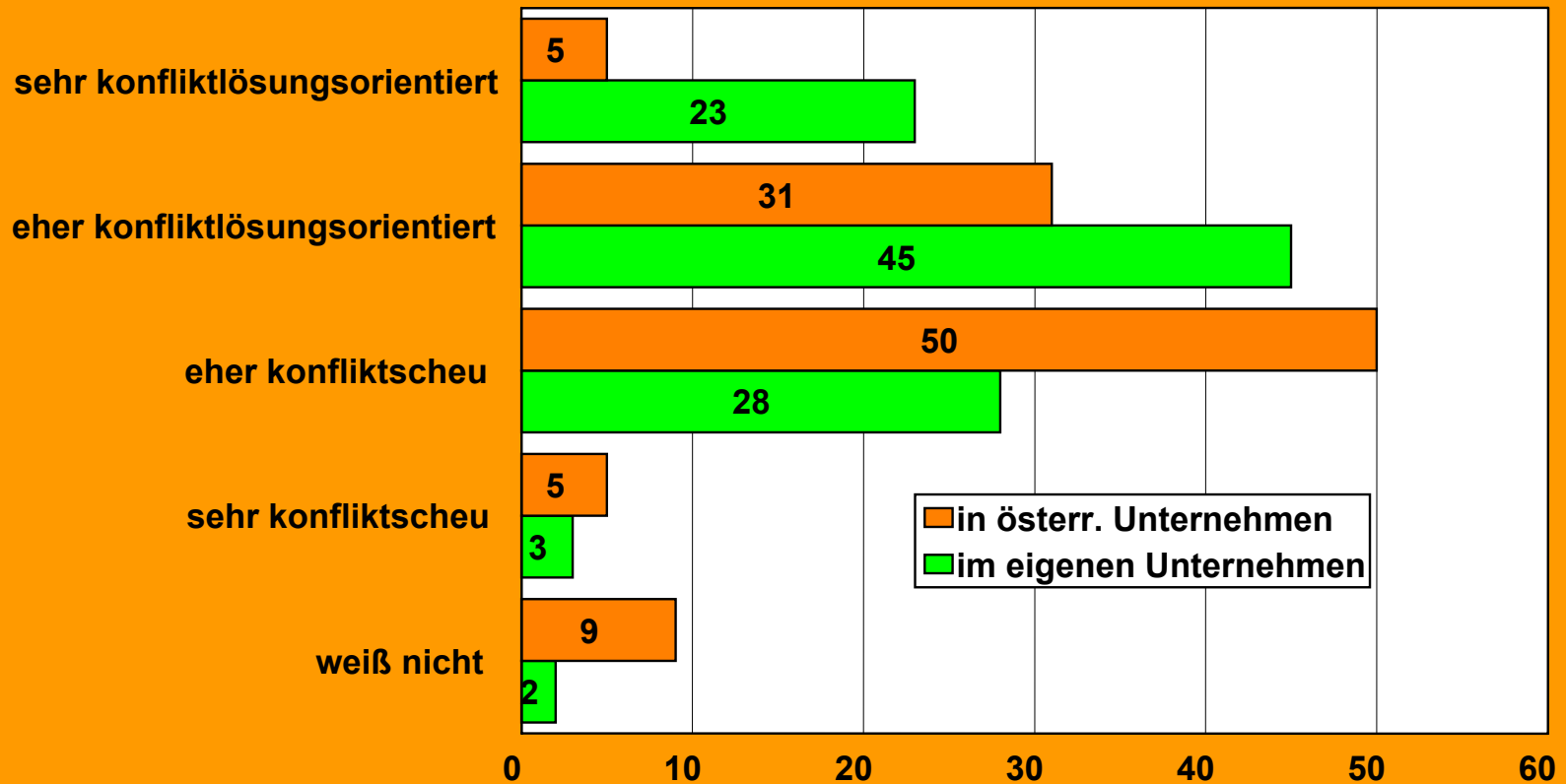
- **Zielsetzung: Konfliktlösungskultur in den österreichischen Unternehmen und Einstellung zum „jungen“ Thema Wirtschaftsmediation**
- **Zielgruppe: Unternehmen mit 80 und mehr Mitarbeitern, disproportionale Stichprobe zugunsten größerer Unternehmen (Hypothese: stärkere Verankerung und Potenzial bei größeren Unternehmen)**
- **Datenbasis: Arbeitsstättenzählung der Statistik Austria, Random-Quota nach Betriebsgrößen und Regionen**
- **Ansprechpartner: Zuständiger im Unternehmen für Personal/Personalentwicklung**
- **Stichprobe: n=300 Interviews**
- **Methodik: Telefoninterviews (CATI)**
- **Erhebungszeitraum: November 2004**
- **statistischer Schwankungsbereich in bezug auf das Gesamtergebnis: +/- 5,8%**



Konfliktlösungskultur

Einschätzung der Konfliktlösungskultur in den österreichischen und im eigenen Unternehmen

Basis: n=300, in %

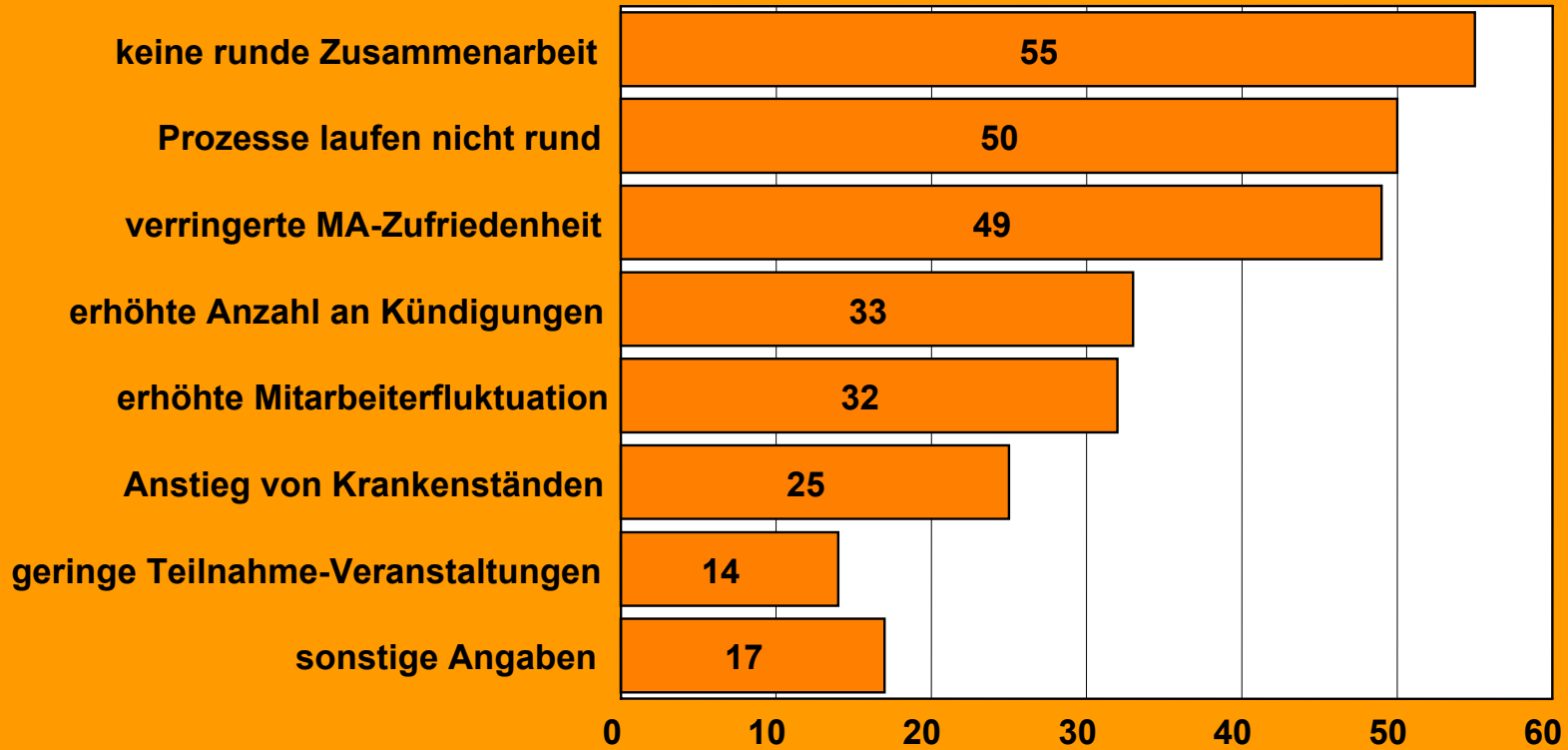


Die Konfliktlösungsorientierung im eigenen Unternehmen sinkt mit steigender Betriebsgröße: 32% der Betriebe mit 80-149 MA sind „sehr konfliktlösungsorientiert“, 15% bei 500 und mehr Mitarbeitern



Was müsste eintreten, dass für Sie ein Konfliktpotenzial gegeben wäre?

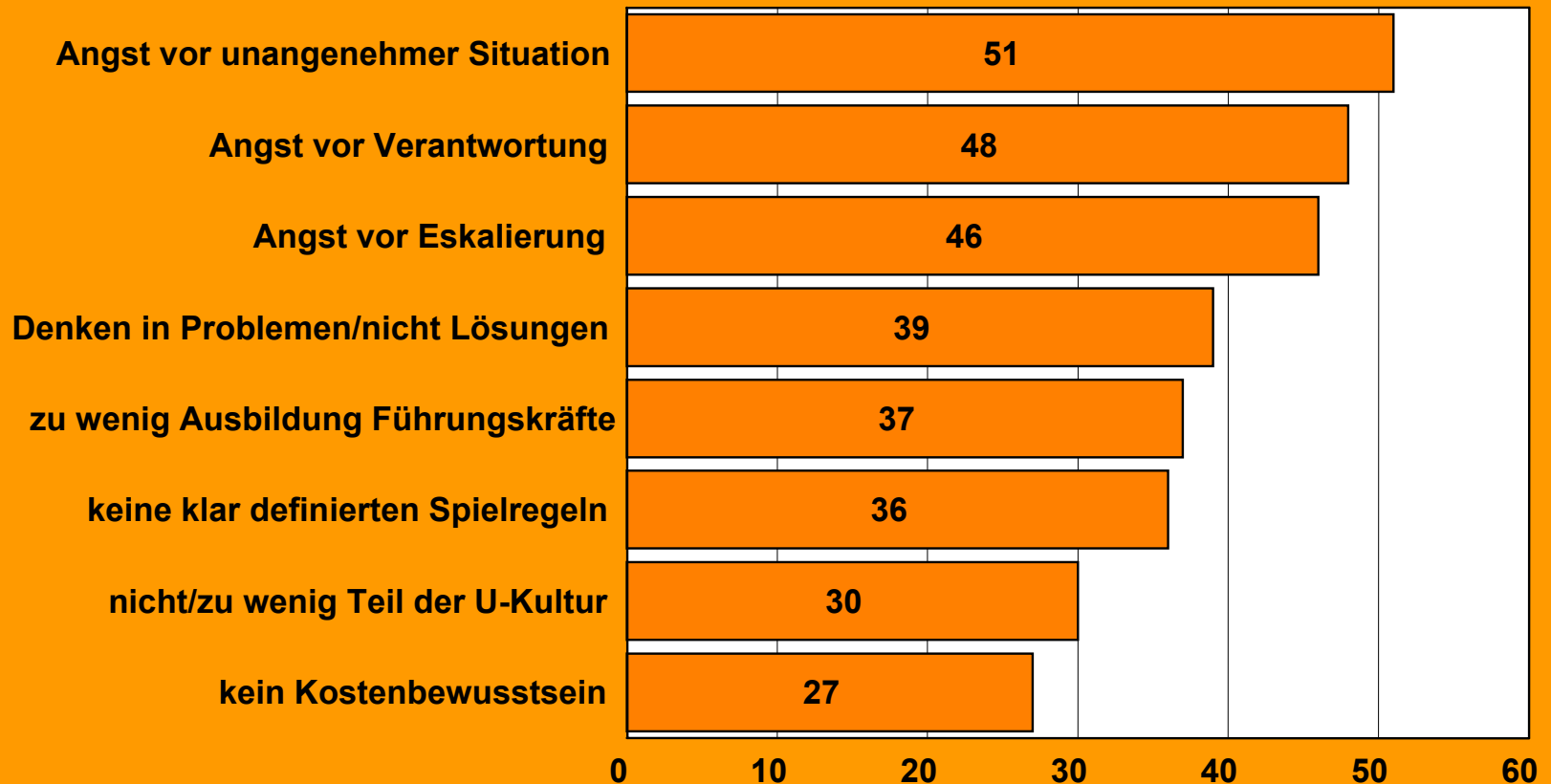
Basis: n=300, in %





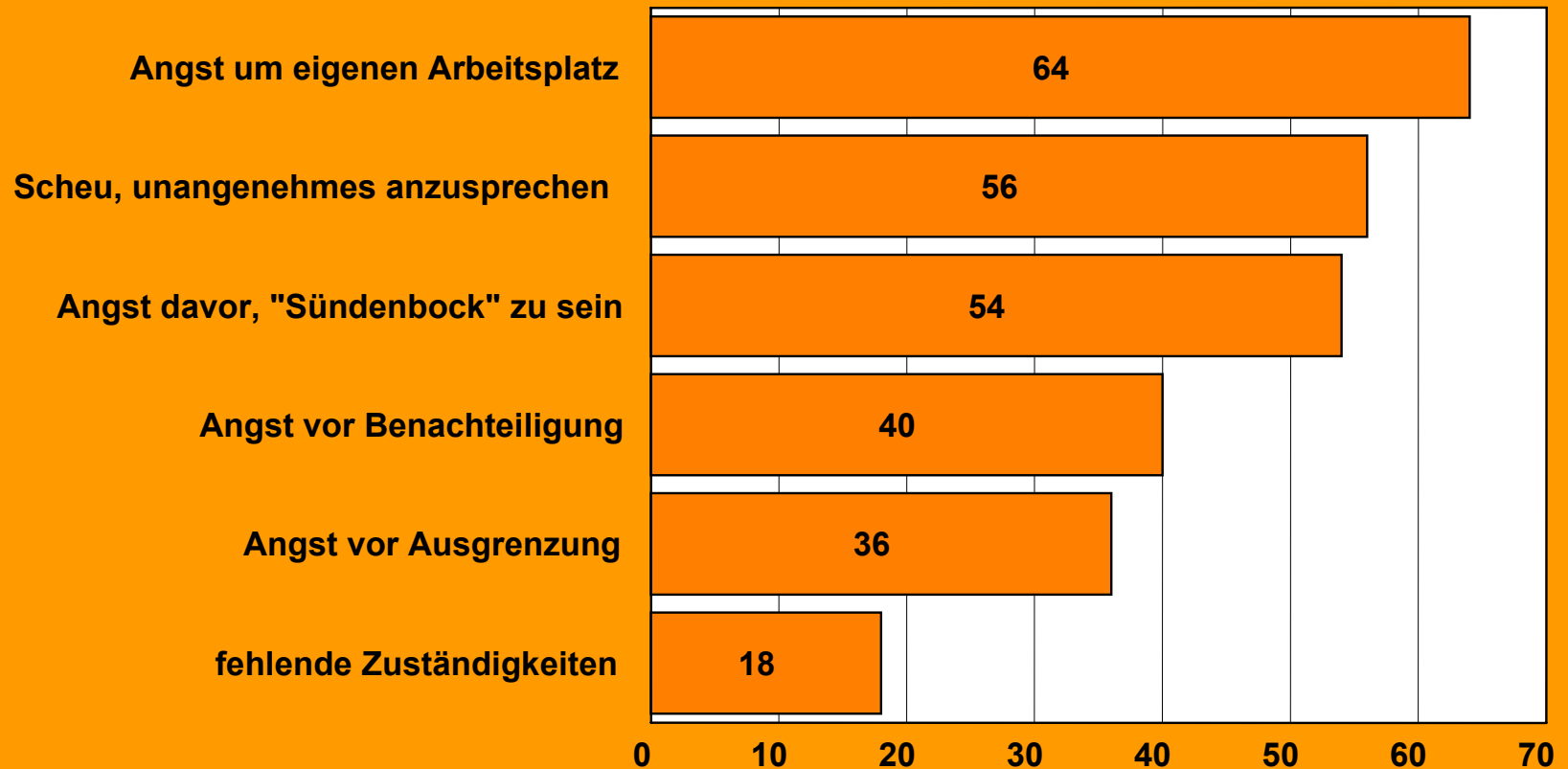
Wo liegen aus Ihrer Sicht die hauptsächlichsten Ursachen, dass man sich in Unternehmen scheut, Konflikte aktiv anzusprechen?

Basis: n=300, in %



Wo sehen Sie mögliche Hemmnisse bei den Mitarbeitern, um Konflikte anzusprechen?

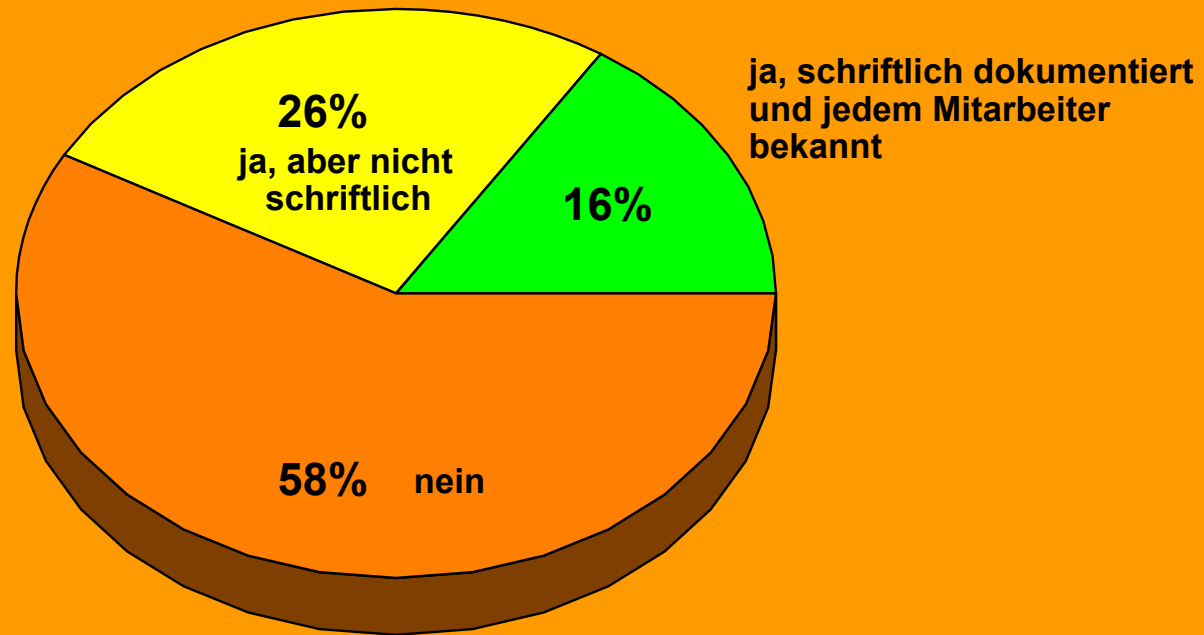
Basis: n=300, in %



Gibt es in Ihrem Unternehmen klare Richtlinien für den Umgang mit Konflikten/Konfliktpotenzialen?

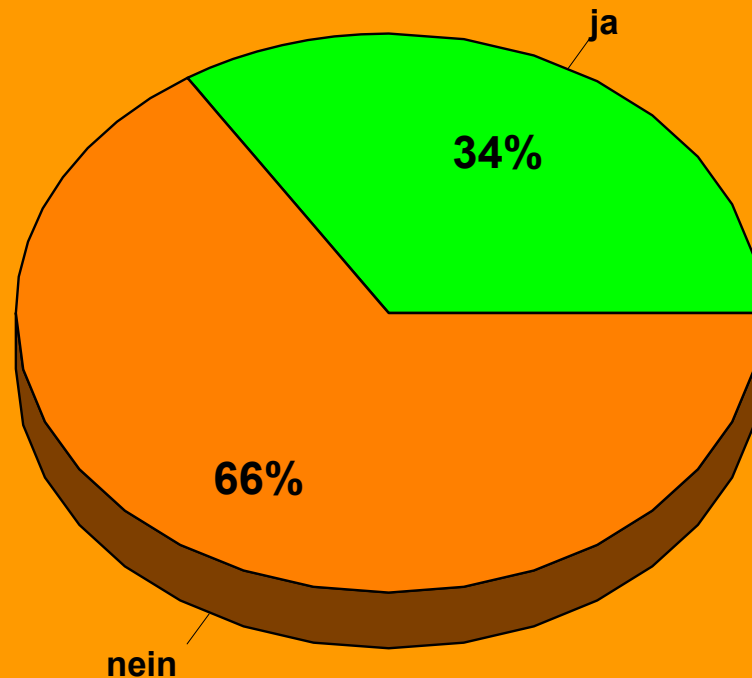


Basis: n=300



Gibt es in Ihrem Unternehmen speziell ausgebildete Mitarbeiter für Konfliktlösung?

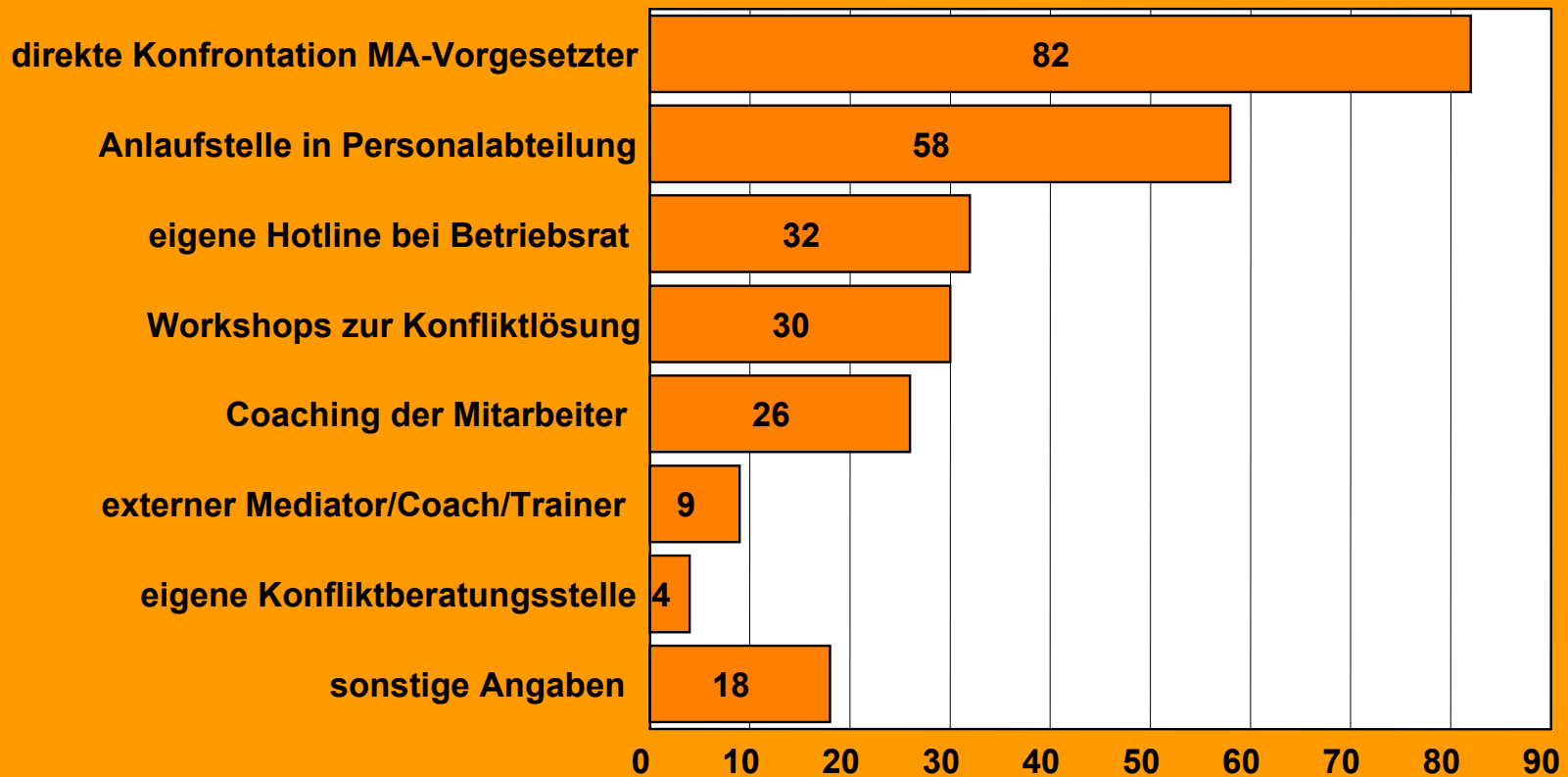
Basis: n=300



Ja: 80-149 Mitarbeiter 25%, 150-299 Mitarbeiter 29%, 300-499 Mitarbeiter 46%,
500 Mitarbeiter und mehr 40%

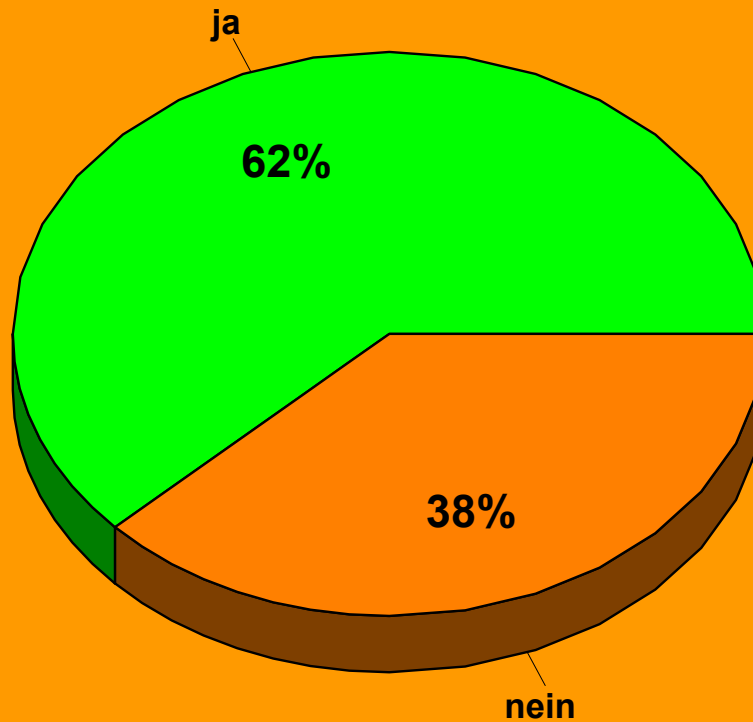
Sofern Konflikte im Unternehmen auftreten:
**Wie werden diese bearbeitet,
welche Anlaufstellen gibt es?**

Basis: n=300, in %



Haben Sie von dem Thema Wirtschaftsmediation schon etwas gehört oder gelesen?

Basis: n=300

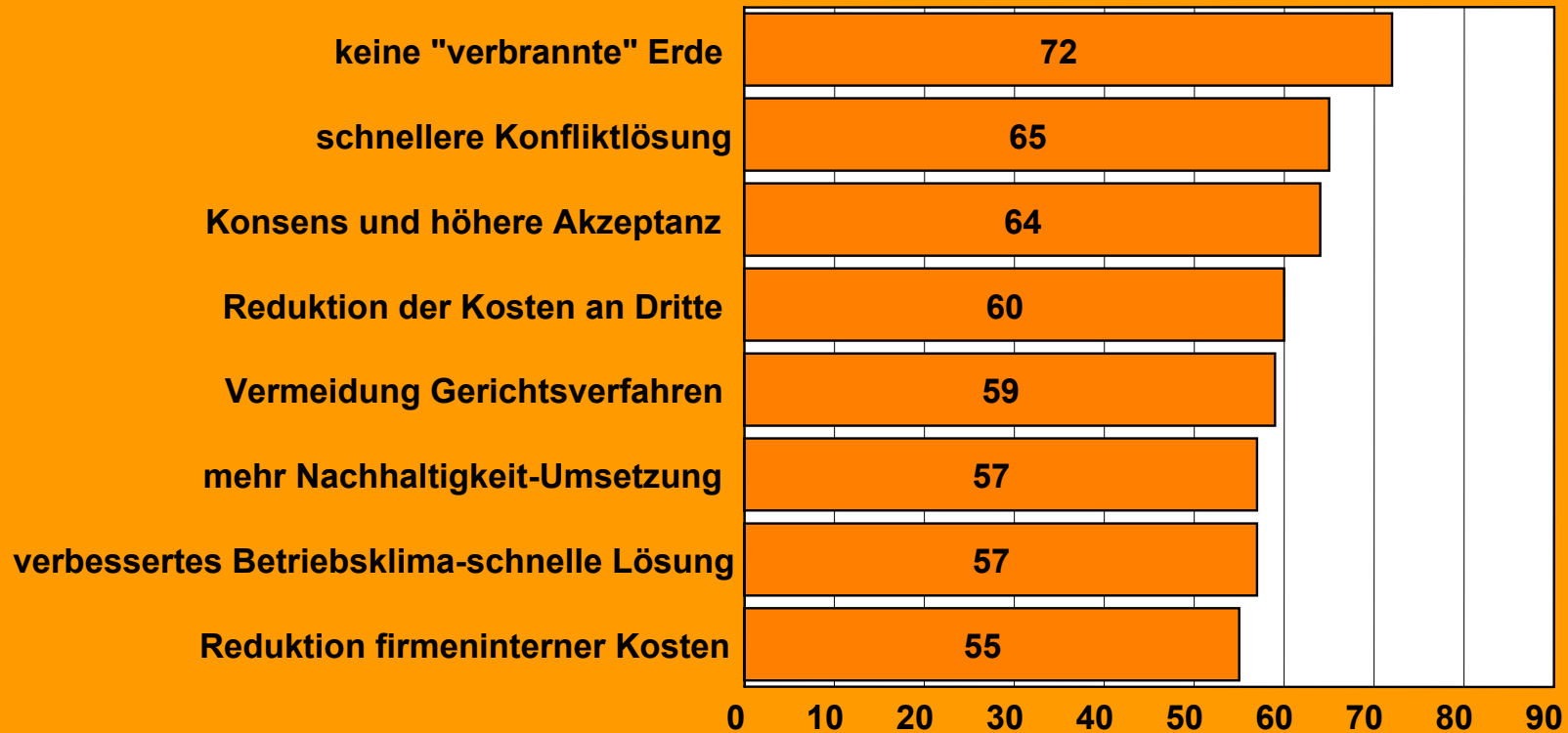


Bekanntheit: 80-149 MA 49%, 150-299 MA 64%, 300-499 MA 55%, 500 MA und mehr 77%



Ich lese Ihnen nun mögliche Vorteile der Mediation vor.
Sagen Sie mir bitte, welche davon für Sie besonders wichtig sind

Basis: n=300, in %

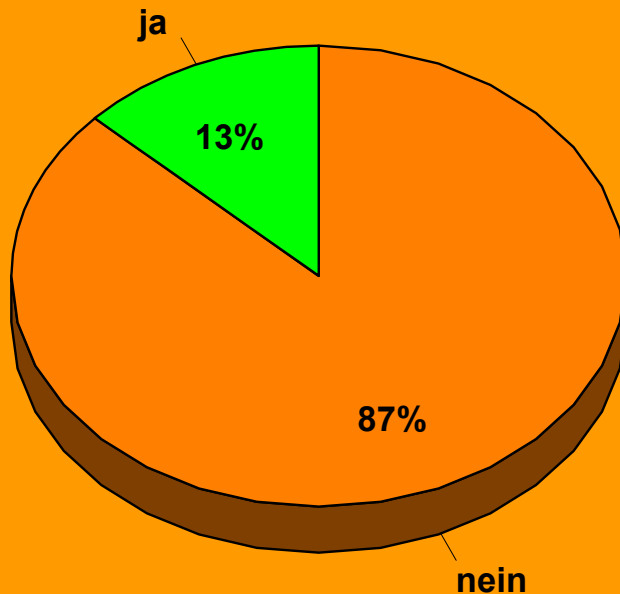


Einsatz von Wirtschaftsmediation in Unternehmen

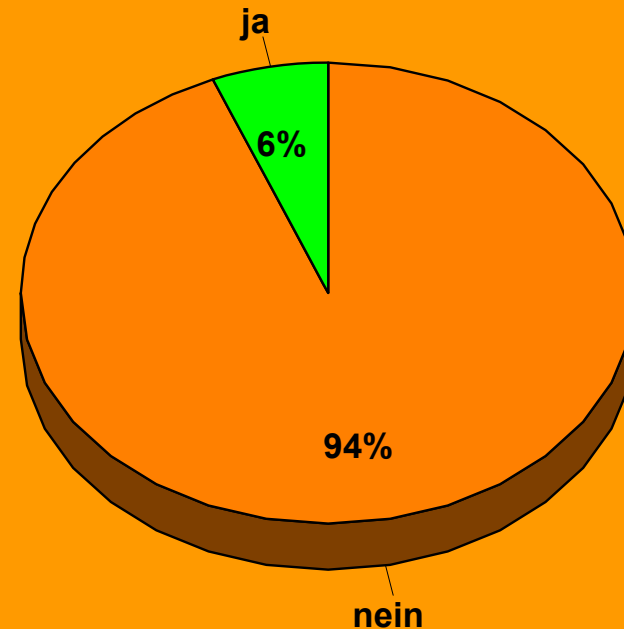


Basis: n=300

Kennen Sie Betriebe, wo eine Wirtschaftsmediation eingesetzt wurde?



Wurde in Ihrem Unternehmen bereits einmal ein Wirtschaftsmediator eingesetzt?

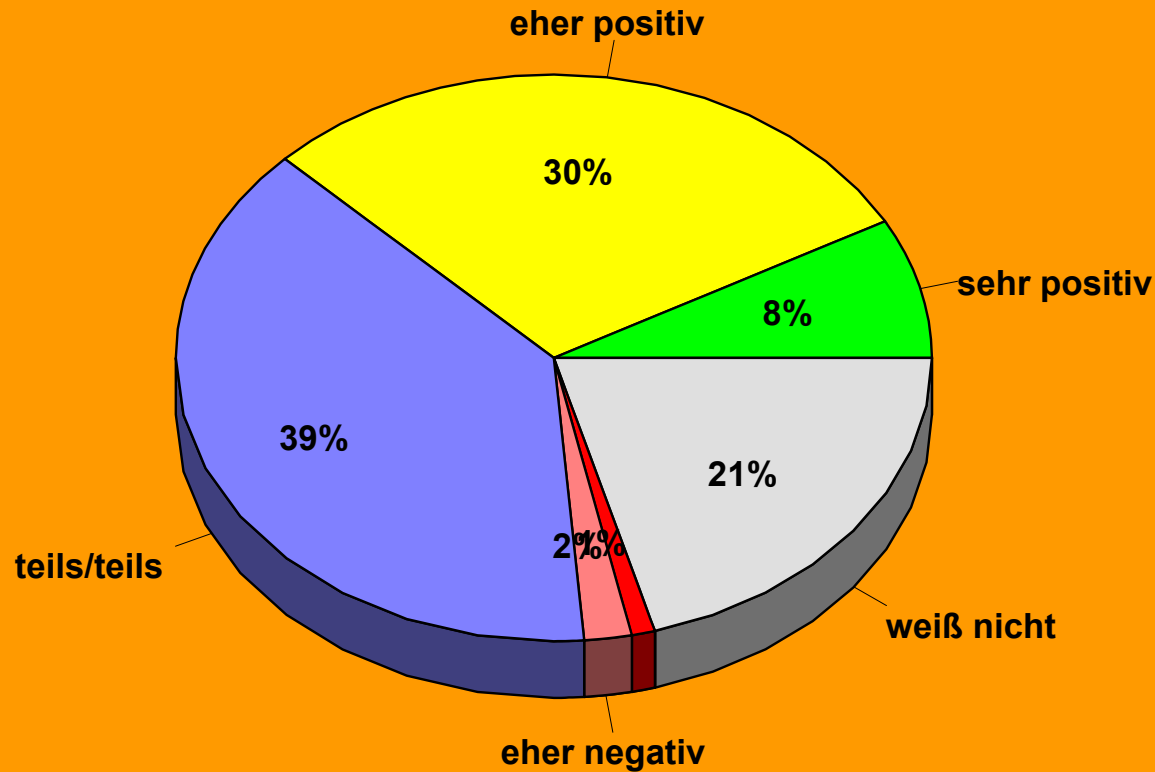


Wenn im Unternehmen eingesetzt (n=17): vorwiegend wegen Problemen zwischen den Mitarbeitern, unbefriedigende Zusammenarbeit, 12 von 17 Befragten waren mit der Lösung sehr zufrieden (71%)

Wie würden Sie das Image von Wirtschaftsmediation/Mediatoren einschätzen?



Basis: n=300

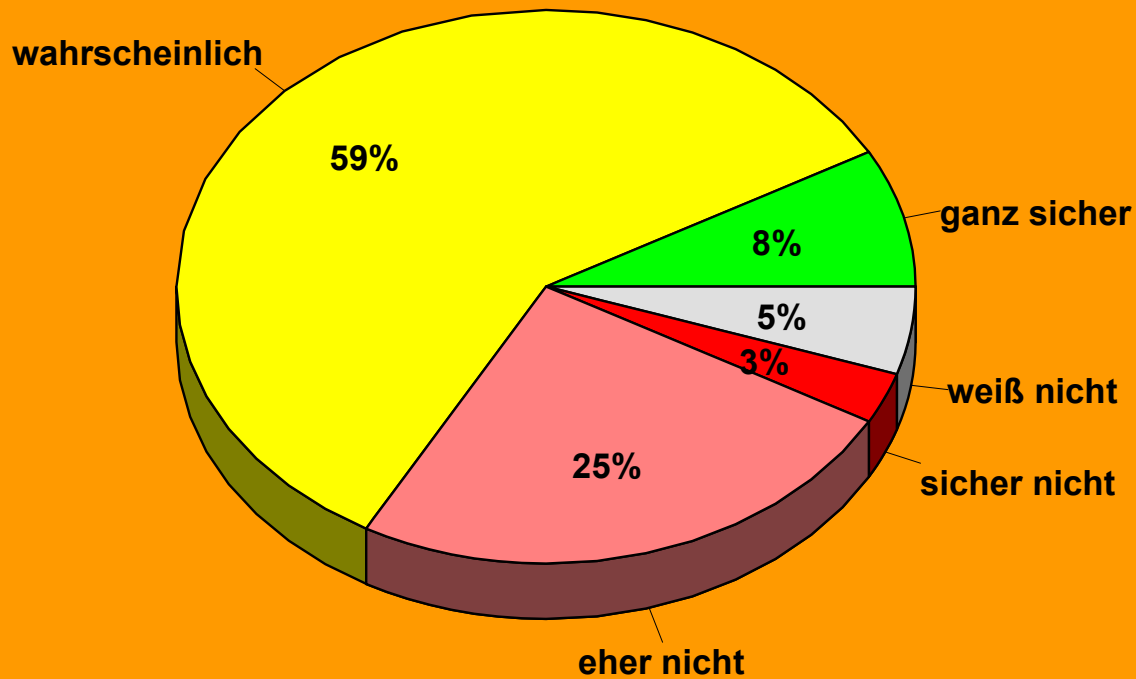


Sehr/eher positiv: 24% in Betrieben mit 80-149 Mitarbeitern,
54% bei 500 und mehr Mitarbeitern

Was glauben Sie:

Wird sich die Wirtschaftsmediation in Österreich in den nächsten 2-3 Jahren durchsetzen?

Basis: n=300



„Konfliktlösungskultur“ statt „Angstkultur“

- Professioneller Umgang mit Konflikten
- Ausbildung der Führungskräfte
- Festlegung der Spielregeln
- Etablierung von Messkriterien und Controlling
- Stärkeres Kostenbewusstsein
- Zielvereinbarungen mit den Führungskräften
- Mediationsklausel in Arbeitsverträgen
- Verstärkte Marketing- und Kommunikationsaktivitäten seitens der Wirtschaftskammer und des Mediatorenverbandes
- Bonussystem für Mediation bei Rechtsschutzversicherungen