



Masterlehrgang „MEDIATION & KONFLIKTREGELUNG“

Abschluss im November 2009

Relevanz und Ursprung mediatorischer Kompetenzen in der Beratungspraxis von PR- und Kommunikationsfachleuten

Stefan B. Szalachy

s.szalachy@esprit-pr.at

Zusammenfassung:

Der Aufgabenbereich Konfliktmanagement ist für PR- und Kommunikationsfachleute in ihrer Mitverantwortung für Image und Reputation ihrer Kunden und Arbeitgeber eine besondere Herausforderung. Angesichts der wachsenden Bedeutung und Vielfalt professioneller Öffentlichkeitsarbeit, stellt sich die Frage nach dem tatsächlichen Konfliktlösungsbedarf in der PR-Beratungspraxis und der Konfliktlösungskompetenz von PR-Experten. Ziel dieser Arbeit war es festzustellen, welche Bedeutung Konfliktmanagement als integrierter Leistungsbestandteil im Aufgabenbereich der PR und Kommunikationsfachleute hat. Es wurden explorative Interviews geführt und ein Online-Fragebogen entwickelt. Für die Datenerfassung via Internet wurden zu gleichen Teilen PR-Fachleute in Kommunikationsabteilungen und Agenturen herangezogen und die Daten in einem Zentralrechner fusioniert. Das Ergebnis der Untersuchung, wonach die Mehrheit der PR-Treibenden, darunter praktisch alle Führungskräfte, einen verpflichtenden Qualifikationsnachweis für Konfliktregelung befürworten, lässt einen hohen Stellenwert der Aus- und Weiterbildung in der Branche erkennen. Die Studie macht aber auch deutlich, dass in der Berufspraxis didaktisch und methodisch fundierte Konfliktlösungskompetenzen nur in eingeschränktem Ausmaß vorhanden sind.

Abstract:

Conflict management is particularly challenging for PR and communications specialists due to the mutual responsibility for the image and reputation of clients and their employers that it involves. The question of just what is the actual level of conflictsolution demand and competence of PR experts is important, given the growing significance and variety of professional public relations. The goal of this report was to establish what the significance of conflict management is as an integrated part of the services provided by PR and conflict-management specialists. Explorative interviews were conducted and an online questionnaire developed. The internet data was collected from PR experts in communications departments and agencies in equal measure and the data was fed into a central computer. The result of the research that most practitioners and top management consistently favour compulsory proof of qualification for conflict solutions indicates the high significance of education and training in the PR branch. However, the study also makes it clear that didactic and methodical conflictsolution competences are only available in limited quantities in professional conduct.