



Friedstraße 23, A-1210 Wien
Tel.: +43/1/263 23 12-0 Fax: -20
office@bildungsmanagement.at
<http://www.bildungsmanagement.at>



Masterlehrgang „MEDIATION & KONFLIKTREGELUNG“

Masterprüfung im Juni 2011

**Konflikte in Unternehmen. Wie Führungskräfte Konflikte bewältigen. Kann die
Mediation Ressourcen schonen?**

Heinz Hier

heinz.hier@aon.at

Zusammenfassung:

Konflikte binden Ressourcen. Die Konfliktbewältigung gilt als eine der wichtigsten Führungskompetenzen und steht im direkten Zusammenhang mit dem persönlichen Reaktionsmuster der jeweiligen Führungskraft. Ob die Mediation als externes Element oder integriertes methodisches Instrument Ressourcen schonen kann, wird in der vorliegenden Arbeit untersucht. Für die Analyse wurden in vier international tätigen Unternehmen zwei Personengruppen (sieben Mitarbeiter ohne Führungsspanne und fünfzehn Führungskräfte) interviewt. Als Methode wurde eine Kombination aus Experteninterviews, Fallvignetten, Listen und Fragebögen gewählt. Die Studie ergibt, dass Führungskräfte bei der Konfliktbewältigung zum größten Teil eine konsensuale Lösung anstreben, dass die beiden Gruppen bezüglich „Ressourcenverschleiss“ unterschiedlicher Auffassung sind und dass die Mediation Ressourcen schonen kann.

Abstract:

nn