



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



---

## Masterlehrgang „MEDIATION & KONFLIKTREGELUNG“

---

Abschluss im Juni 2010

### Führungskultur im Unternehmen

Brita Maurer

[brita.maurer@gmail.com](mailto:brita.maurer@gmail.com)

#### Zusammenfassung:

Innerbetriebliche Konflikte kosten Zeit, strapazieren das Arbeitsklima und haben eine negative Auswirkung auf die Produktivität. Aus diesem Grund interessieren sich vor allem Personalverantwortliche für die Möglichkeit einer Mediation oder für das Erlernen von Konfliktlösungstechniken. Einige Konfliktlösungstechniken sind den Führungskräften zwar aus Seminaren bekannt, sie kommen im Führungsalltag aber trotzdem nicht immer zum Einsatz. Diese Arbeit befasst sich mit der Erhebung der tatsächlichen Anwendung solcher Techniken im Konfliktfall und der Erhebung ob die Mediation als Möglichkeit zur Konfliktbearbeitung angenommen wird. Dazu fand eine empirische Untersuchung in zwei Schritten in einem steirischen Mittelbetrieb mit Matrixstruktur statt. Im ersten Schritt wurden Experteninterviews mit Projektmitarbeitern über das aktuell herrschende Konfliktpotential im Unternehmen geführt. Im zweiten Schritt wurden aus diesen Informationen verschiedene Fallvignetten erstellt und den Führungskräften des Betriebes zur Beantwortung vorgelegt. Aus der Untersuchung ging hervor, dass einzelne mediative Techniken in Konfliktfällen von den Personalverantwortlichen besonders gerne angewendet werden, Ihnen aber nicht alle Techniken bekannt waren. Die Mediation als Konfliktlösungsstrategie war allen Führungskräften geläufig, aber nicht immer ihr Mittel der ersten Wahl.