



Masterlehrgang „MEDIATION & KONFLIKTREGELUNG“

Abschluss im November 2009

“Management by Mediation”

Herausforderungen einer Führungskraft in der Vermittlerrolle

Sonja Müller

sm1410@hotmail.com

Zusammenfassung:

Insbesondere in Zeiten großer Veränderung und in Krisen müssen Unternehmen und Organisationen mit Spannungen und Gegensätzen umgehen können. Daher wird gerade für Führungskräfte ein adäquates Konfliktbearbeitungs-Know-how immer bedeutender.

Management by Mediation kann die Führungsqualifikation der Zukunft sein und stellt ein neues Konzept zur Konfliktbearbeitung im Führungsalltag dar.

In der vorliegenden Untersuchung wurde erforscht, in wie weit Führungskräfte von heute die Voraussetzungen für eine aktive Bearbeitung von Konflikten zwischen ihren Mitarbeitern im Sinne von Management by Mediation bereits erfüllen. Die Befragung erfolgte mittels Fragebogen an diverse Führungskräfte aus unterschiedlichen Branchen und Hierarchien.

Das Ergebnis der Studie zeigt, dass die befragten Führungskräfte mehrheitlich im Konfliktmanagement geschult wurden und dadurch bereits mediative Grundvoraussetzungen mitbringen. Auffallend waren Defizite im Bereich der eigenen sozialen Kompetenz, sowie die mangelnde Bereitschaft zur Aufwendung zeitlicher Ressourcen in der Konfliktbearbeitung. Dennoch sprechen sich zwei Drittel der Befragten für die Entwicklung einer neuen Konfliktkultur ihres Unternehmens zur Optimierung der eigenen Konfliktbearbeitungskompetenz aus.

Abstract:

In particular in times of great change and of crisis, enterprises and organizations must be able to deal with tensions and diverging interests. Especially at management level, appropriate know-how of conflict management is becoming increasingly important.

“Management by Mediation” is the management qualification of the future and represents a new strategy for conflict management in managers’ everyday life. The following study investigated in how far today’s managers already meet the requirements of ‘Management by Mediation’ to actively resolve conflicts among their employees.

The questionnaires used for this survey were distributed to various managers from different professional fields and levels of organization.

The result of the study shows that the majority of the interviewees had been trained in conflict management and therefore already possessed the mediative prerequisites.

However, the shortcomings in terms of their own social competence as well as the lacking willingness to invest in time resources for conflict management were remarkable. Nonetheless, two thirds of the interviewees advocate the development of a new conflict culture within their enterprise to optimize their own competences in the field of conflict management.