



## Masterlehrgang „MEDIATION & KONFLIKTREGELUNG“

Abschluss im November 2009

### KONFLIKTE IN DER WIRTSCHAFTSKRISE

**Entstehen bzw. brechen durch die Wirtschaftskrise Konflikte zwischen  
 Mitarbeitern in Unternehmen auf?**

**Welche Lösungsbeiträge kann Mediation dabei unterstützend leisten?**

**Eine empirische Fallstudie am Beispiel eines Finanzd**

Mag. Michael Pucher

michaelpucher@inode.at

#### **Zusammenfassung:**

In einem großen Finanzdienstleistungsunternehmen in der Steiermark wurde der Frage nachgegangen, ob Konflikte zwischen Mitarbeitern aufgrund der aktuellen Wirtschaftskrise entstehen bzw. verschärft werden. In zehn qualitativ geführten Face-to-face-Interviews werden Mitarbeiter verschiedener Hierarchieebenen und Tätigkeitsbereiche befragt und Themen wie Wirtschaftskrise, Konflikte und Schulterschluss zwischen Mitarbeitern in Zeiten der Krise untersucht. In dieser Arbeit wurden drei Hypothesen aufgestellt und untersucht. Die erste, dass Konflikte eigenverantwortlich von Mitarbeitern angesprochen werden, hat sich nicht bestätigt, auch die zweite Hypothese, dass es in der Wirtschaftskrise zum Schulterschluss zwischen Mitarbeitern kommt, musste modifiziert werden. Die Hypothese 3 jedoch, dass Mitarbeiter die generelle Einstellung der Unternehmensleitung gegenüber der Wirtschaftskrise und Konflikten im Allgemeinen übernehmen, wurde bestätigt.

#### **Abstract:**

Do conflicts between employees emerge or even intensify because of the current global economic crisis? This is the main subject of this paper and was investigated in a large Styrian company that provides various financial services. Ten qualitative face-to-face interviews were conducted with employees across different hierarchical levels and different responsibilities. The main topics in these interviews were the current global economic crisis, conflicts in general and collaboration with colleagues. Three hypotheses were constructed and evaluated in this study. The first one – employees autonomously confront their colleagues with arising conflicts – could not be confirmed. The second – employees get closer to each other in times of the current crisis – also had to be modified. The third one – employees agree with the opinion of the management in terms of attitude towards the global economic crisis and conflicts in general – could be confirmed.