



Masterlehrgang „MEDIATION & KONFLIKTREGELUNG“

Abschluss im November 2009

Aus- und Weiterbildung zur Förderung von Konfliktkompetenz in Unternehmen Welche Maßnahmen zur Sicherung der Nachhaltigkeit werden getroffen?

Mag. Christian Schneider

christian.schneider@maihiro.com

Zusammenfassung:

Unternehmen stellen als Ort der laufenden sozialen Interaktion zwischen Menschen mit unterschiedlichen Erfahrungshintergründen und Werthaltungen große Anforderungen an die Konfliktreife ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Diese Arbeit untersucht, welche Vorkehrungen zur nachhaltigen Sicherung der im Rahmen von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen erworbenen Konfliktkompetenz getroffen werden. Teilstandardisierte Interviews mit Personalverantwortlichen von acht nationalen und internationalen Unternehmen bilden die empirische Grundlage der Untersuchung, die mittels der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring aufbereitet wurde. Es zeigte sich, dass die Förderung von Konfliktkompetenz in den untersuchten Unternehmen selten als expliziter Weiterbildungsinhalt angeboten wird. Während in Unternehmen von allen Mitarbeitern eine Reife im Umgang mit Konflikten erwartet wird, verdeutlicht die empirische Untersuchung, dass Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen zur Förderung der Konfliktkompetenz in der Praxis fast ausschließlich Führungskräften zur Verfügung stehen. Gleichwohl die untersuchten Unternehmen Maßnahmen zur Transfersicherung von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen im Allgemeinen anbieten, fällt auf, dass diese im Bereich der Förderung von Konfliktkompetenz fast gänzlich fehlen. Die Arbeit zeigt jedoch, dass sich eine reife Konfliktkultur in einem Unternehmen erst durch die nachhaltige Umsetzung von Weiterbildungsmaßnahmen im Bereich der Konfliktkompetenz für alle Mitarbeiter entwickeln kann.

Abstract:

Companies are places for ongoing social interactions between people with a diverse background of experiences and personal value sets and they demand very sophisticated competences with regards to conflict management from their employees. This text analyses the measures companies establish for guaranteeing the sustainability of the conflict management competences their employees acquire in trainings and educational offers. Partly standardized interviews with human resources managers of eight national and international companies build the foundation for the subsequent qualitative text analysis according to Mayring. It shows that the development of conflict competence mostly is not an explicit part of the training curricula of the companies. Whereas a strong competence in handling conflicts is expected from each and every employee of the companies' staff, the study reveals that the access to trainings for developing those skills is mostly limited to executive managers. Although on a general level there are multiple measures in place to support an adequate learning transfer after professional trainings in the researched companies this does not apply to trainings in the area of conflict management. However, it can be stated that a sophisticated organizational conflict culture can only be achieved by providing consequent and sustainable training efforts in the area of conflict management for all employees of a company.