



Masterlehrgang „MEDIATION & KONFLIKTREGELUNG“

Abschluss im November 2009

Konfliktmanagement durch Führungskräfte bei der AOK Baden-Württemberg Bestandsaufnahme und Problemanalyse aus Sicht der Führungskräfte

Markus Traub

Dialog@traub-mediation.de

Zusammenfassung:

Obwohl Konflikte in Organisationen bereits intensiv erforscht sind, gibt es zum Konfliktverhalten von Führungskräften im Speziellen nur wenige repräsentative Studien.

Diese werden mit der vorliegenden Arbeit durch eine quantitative Fragebogenstudie ergänzt, deren Besonderheit es ist, den Stand des Konfliktmanagements in einem einzigen Unternehmen darzustellen und zu analysieren. Bezogen auf dieses sind die Ergebnisse repräsentativ und valide. In der Studie wird der Frage nachgegangen, inwiefern es den befragten Führungskräften aus deren Sicht möglich ist, Konflikte in ihrem Zuständigkeitsbereich sowohl für sich selbst als auch für die direkt am Konflikt Beteiligten zufrieden stellend zu bearbeiten. Es wird dargelegt, dass ein nicht unerheblicher Teil der Arbeitszeit durch die Konfliktbearbeitung gebunden ist. Das Konfliktverständnis der Befragten wird ebenso erörtert wie die von den Führungskräften genannten Konfliktursachen.

Während der kooperative Lösungsstil bevorzugt wird, kommt es auch zur Anwendung der Positionsmacht. Die Nachhaltigkeit der Konfliktbearbeitung und die Zufriedenheit mit dem Ergebnis weisen auf Optimierungspotenziale hin.

Abstract:

Whereas conflicts within organisations have been explored extensively there are only few surveys dealing specifically with conflict behaviour of executive staff. This thesis is unique in portraying and analyzing the state of conflict management within one company.

The results from this company are representative and valid. The survey addresses to what extent the interviewed executive staff is able to handle conflicts in their fields of responsibility for themselves as well as for people directly involved in the conflict. It is presented that many working hours are occupied with conflict treatment meaning that resources are consumed dealing with conflict and the resultant issues. This thesis discusses conflict comprehension of the interviewees as well as the causes of conflict identified by the executive staff. The results show that a cooperative style of conflict resolution is preferred, however many issues continue to be a result of hierarchy. If conflict resolution is not given sufficient attention, potential issues impair the industrial performance.