



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



Masterlehrgang „MEDIATION & KONFLIKTREGELUNG“

Abschluss im November 2009

Konflikte in Arbeitsgruppen.

Eine empirische Untersuchung der Konfliktsituation des Raumpflegepersonals der Zentrale der AKNÖ

Mag.a Karin Zwickelstorfer

kazwi@gmx.net

Zusammenfassung:

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit Konflikten in Arbeitsgruppen, um die dort auftretenden verschiedenen Arten dieser Konflikte zu analysieren und anhand der Auswertungen die bestmögliche Interventionsmethode zu finden, um Spannungen in diesem Bereich zu minimieren. Zu diesem Zweck wurden in der Zentrale der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Niederösterreich vier Gruppendiskussionen mit dem dortigen Reinigungspersonal durchgeführt, die transkribiert und einer qualitativen Inhaltsanalyse unterzogen wurden. Im Zuge dieser Analyse wurden Kategorien, sowohl die Art der auftretenden Konflikte, als auch die Form ihrer Austragung betreffend, aus der Theorie gebildet. Die Auswertung ergab, dass es sich bei den in Arbeitsgruppen auftretenden Konflikten in erster Linie um Mehrparteienkonflikte handelt, die keinen hohen Eskalationsgrad aufweisen und sowohl in direkter Konfrontation als auch auf indirektem Weg ausgetragen werden. Dementsprechend stellt Mediation eine mögliche Interventionsmethode bei derartigen Konflikten dar, sollte aber, um die Zusammenarbeit der Gruppenmitglieder zu verbessern, mit einem Teamentwicklungsprozess verbunden oder sogar durch einen solchen ersetzt werden.

Abstract:

The following paper deals with conflicts concerning working groups to analyze the different types of conflicts occurring there and to find the best possible intervention method to minimize discrepancies in this area on the basis of this analysis. Therefore four group discussions, which were transliterated and were subjected to a qualitative content analysis, were arranged with the cleaning employees of the chamber of labor of lower Austria. In the course of this analysis classes were generated out of the theory concerning the form of the occurring conflicts as well as the form of confrontation. The result of this analysis was that conflicts occurring in working groups are multi-party conflicts mostly which show no high escalation and which are settled as well in direct confrontation as indirectly. According to this mediation represents a possible intervention method in such conflicts, but to improve teamwork between the working group members it should be connected with teambuilding measures or even be replaced by them.