



Masterlehrgang „Mediation und Konfliktregelung“

Abschluss März 2008

Konfliktfestigkeit in österreichischen Unternehmen mit dem Schwerpunkt auf kleine und mittlere Unternehmen

Susanne Marianne Moser

susan.moser@inode.at

Zusammenfassung

Die vorliegende Studie befasst sich mit der Konfliktfestigkeit in österreichischen Unternehmen mit dem Schwerpunkt auf Klein- und Mittelbetriebe. Das 9- Stufen-Eskalationsmodell von F. Glasl wurde auf die Organisationsentwicklung bezogen. Geprüft wurde, ob und in welchem Ausmaß Mechanismen in der Unternehmenskultur implementiert sind, um den Umgang mit Konflikten zu regeln bzw. wie Konflikte gehandhabt werden. Dazu wurden zwei Unternehmen einer quantitativen Befragung unterzogen. Es zeigte sich, dass der Umgang mit Konflikten unternehmensbezogen sehr ähnlich empfunden wurde. Ein geregelter Ablauf für die Bearbeitung von Konflikten war nicht zu erkennen. Vorkehrungsmaßnahmen um Konflikte frühzeitig zu erkennen, konnten nur in geringem Maße festgestellt werden. Die Ergebnisse gaben Aufschluss über den innerbetrieblichen Ablauf von Konflikten und die bereits eingeführten Mechanismen in der Organisation

Abstract

This survey deals with conflict management in Austrian business companies with its focus on small and medium-sized enterprises. F. Glasl's model of 9- Steps- in- Escalation was employed on the organizational development. It has been examined whether and in how far mechanisms in company culture were implemented to govern the exposure to conflicts, respectively how conflicts are handled. Two business companies have been canvassed on the issue. Obviously, dealing with conflicts has been perceived in much the same way by different companies. An orderly, controlled way to handle them could not be identified. Arrangements to detect conflicts in advance were sparse. The findings showed the course of conflicts within companies and the already introduced mechanisms in organization.