



V E R E I N
Friedstraße 23, A-1210 Wien
Tel.: +43/1/263 23 12-0 Fax: -20
office@bildungsmanagement.at
http://www.bildungsmanagement.at



Masterlehrgang „Mediation und Konfliktregelung“

Abschluss März 2008

Eine empirische Untersuchung über das Konflikterleben von Angestellten in Versicherungsunternehmen.

Mag. Jutta Stornig

jutta.stornig@donaubrokerline.at

Zusammenfassung

Die Assekuranz steht am Beginn des 21. Jahrhunderts vor existentiellen Herausforderungen, die guten alten Zeiten für die Versicherungswirtschaft gehören der Vergangenheit an. Mitarbeiter von Versicherungsunternehmen müssen diesen Druck aushalten und einen Weg finden, mit Problemsituationen, mit denen sie im erhöhten Ausmaße konfrontiert sind, umzugehen. Eine Untersuchung soll zeigen, welche Auswirkungen dies auf das Selbstverständnis der Mitarbeiter bei ihrer Konfliktkompetenz hat. In halbstrukturierten Interviews mit Führungskräften und Mitarbeitern von zwei Versicherungsunternehmen wurde ein offenes, lösungsorientiertes Konfliktbewusstsein seitens der Mitarbeiter, sowie ein durchaus unternehmensorientierter Umgang mit Konflikten erhoben. Die Forderungen bzw. Erwartungen der Mitarbeiter an das Unternehmen, bei der Konfliktlösung behilflich zu sein, sind sehr bescheiden, die Führungskraft ist für Interna als Konfliktmanager gefordert, wenn auch Mitarbeiter generell über hohes Konfliktbewältigungspotential verfügen.

Abstract

The insurance industry faces existential challenges at the beginning of the 21st century as the good old times seem to be gone for good. The Employees of insurance companies have to constantly cope with this new pressure. They have to find ways of how to deal with the increasing number of situations in which they are confronted with crises and problems. The aim of this study is to show the effects of this development on the awareness that employees have regarding conflict situations. In semi-structured interviews with the executives and employees of two insurance companies they presented an open, solution oriented approach to these conflict situations. The demands and expectations of the employees for support by the management in the problem solving process are very limited. The intervention of leading staff members is only required in the case of internal issues, although employees are generally equipped with a high potential to solve conflicts.