



Masterlehrgang „Mediation und Konfliktregelung“

Abschluss Juni 2008

Interessens– und Meinungsverschiedenheiten in Saisonbetrieben der Hotellerie Eine empirische Erhebung

Waltraud Tschuschnig

p.tschuschnig@aon.at

Zusammenfassung

Die vorliegende Master-These beschäftigt sich mit Interessens- und Meinungsverschiedenheiten von Mitarbeitern in Saisonbetrieben der Hotellerie. Der Umgang mit Konflikten ist eine besonders kritische Größe für einen Hotelbetrieb und seine Mitarbeiter. Auf theoretischer Ebene wird insbesondere auf die Kommunikations-theorie von Berne, Glasl, Satir, Schulz von Thun und Schwarz Bezug genommen. Der Fokus der empirischen Untersuchung, in deren Rahmen 74 Interviews mit Mitarbeitern der Saison-Hotellerie geführt wurden, liegt in der Analyse der Kommunikation unter den Mitarbeitern. Die Problemstellung eines traditionellen Konfliktverhaltens wird vorerst in dieser Arbeit angenommen. Eine weitere Ausgangsthese ist, dass grundlegende Bedürfnisse der Mitarbeiter in Saisonbetrieben der Hotellerie aus den Rahmenbedingungen des Betriebes abzuleiten sind. Schließlich befasst sich die Arbeit auf theoretischer und empirischer Ebene mit einer möglichen Form der Konfliktregelung unter den Mitarbeitern in Saisonbetrieben. Im vierten Kapitel wird auch ein Vergleich mit einer zeitgleich stattfindenden Studie in einem Jahresbetrieb durchgeführt.

Abstract

This Master-thesis deals with divergences in the interests and opinions of employees in the seasonal hotel business. Dealing with conflicts is an especially important task for the hotel sector and its employees. Theoretically the thesis is concerned with various frameworks of communication theory like Berne, Glasl, Satir, Schulz von Thun and Schwarz. The focus of the empirical investigation of 74 employees of the seasonal hotel business by qualitative interviews was in the analysis of communication among employees. One of the hypotheses was that basic needs of employees of seasonal hotel business result from the framework conditions of the companies. Furthermore, the thesis is dealing empirically as well as theoretically with possible forms of conflict regulation among employees of the hotel sector. In the fourth chapter there is also integrated a comparison of results with a similar empirical study of permanent hotel business' employees.