

Florian Meyer

Konfliktmanagement durch Führungskräfte in Sozialen Dienstleistungsorganisationen

Möglichkeiten und Grenzen der kooperativen Konfliktklärung

Ein qualitatives Forschungsprojekt

Abstract

In der Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitenden in Teams treten häufig Konflikte auf, die sich auf destruktive, für die Organisation schädliche Weise auswirken können. Soziale Dienstleistungen werden meist in Kooperation zwischen Mitarbeitenden erbracht. Organisationen im sozialen Dienstleistungsbereich bergen aufgrund bestimmter Umweltbedingungen, kultureller Eigenschaften und widersprüchlicher Interessen von Stakeholdern besonderes Konfliktpotential. Die Sicherstellung eines produktivitätsfördernden Binnenklimas ist eine zentrale Managementaufgabe. Direkt vorgesetzte Führungskräfte sind primär für die Konfliktklärung innerhalb ihrer Teams zuständig. Sie können auf Regeln verweisen, einen Machtentscheid fällen oder die Konfliktparteien verhandeln lassen. Diese Arbeit hat zum Ziel, die Möglichkeiten und Grenzen von Führungskräften bei der Anwendung von kooperativen Konfliktklärungsstrategien aufzuzeigen. Es soll die Frage beantwortet werden, in welchem Mass die Führungsrolle mit der beratenden Rolle einer mediierenden Drittpartei vereinbar ist. Die Erkenntnisse dienen bei der Konflikt diagnose als Entscheidungsgrundlage für das methodische Vorgehen. In einer ersten Forschungsphase wurde die Fragestellung auf der Grundlage der Literaturrecherche bearbeitet, in einem zweiten Schritt wurden die Erkenntnislücken durch qualitative Leitfadeninterviews mit Führungskräften gefüllt und in der dritten Phase wurde die Problematik mittels Experteninterviews zu erklären versucht. Ergebnis des Forschungsprozesses war, dass Führungskräfte nur unter bestimmten Bedingungen im Sinne einer Drittpartei Konflikte klären können. Eine systemische Sichtweise erweitert deren Handlungsspielraum jedoch massgeblich. Der Reflexion der Beziehungen zu den Mitarbeitenden kommt dabei ein besonderer Stellenwert zu.

Erscheinungsjahr: 2014

Seitenzahl: 144

ISBN-Nr.: 978-3-03796-498-9

Elektronisches Buch: Kostenlos

Bestellung: www.soziothek.ch

In dieser Schriftenreihe werden Master-Thesen von Studierenden des Kooperationsstudiengangs Master of Science in Sozialer Arbeit der Fachhochschulen Bern, Luzern, St. Gallen und Zürich publiziert, die mit dem Prädikat „sehr gut“ oder „hervorragend“ beurteilt und von der Studiengangleitung des Kooperationsmasters zur Publikation empfohlen wurden.