

Laura Kleinhans

**Wie Mediation zur Lösung
innerbetrieblicher Konflikte aus
unternehmensstruktureller Sicht beiträgt**

Bachelorarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2014 GRIN Verlag
ISBN: 9783346121394

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/506757>

Laura Kleinhans

**Wie Mediation zur Lösung innerbetrieblicher Konflikte
aus unternehmensstruktureller Sicht beiträgt**

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

Hochschule Fresenius
Fachbereich Wirtschaft & Medien
Studiengang: Wirtschaftspsychologie
Studienort: München

**Über den Einsatz von Mediation zur Lösung
innerbetrieblicher Konflikte aus einer
unternehmensstrukturellen Sicht und daraus
resultierende Implementierungsvorschläge**

Genehmigte BACHELORARBEIT
zur Erlangung des akademischen Grades
eines Bachelor of Arts (B.A.)

Laura Kleinhans

Abgabedatum: 10.11.2014

Abstract

Diese Bachelorarbeit widmet sich dem Thema Mediation, einer Form der Konfliktbewältigung, und untersucht, inwiefern sich Mediation auch in betriebswirtschaftliche Abläufe integrieren lässt. Unter der Themenstellung „Über den Einsatz von Mediation zur Lösung innerbetrieblicher Konflikte aus einer unternehmensstrukturellen Sicht und daraus resultierender Implementierungsvorschläge“ wird erörtert, welchen Nutzen innerbetriebliche Mediation stiften kann. Darüber hinaus steht die Frage im Raum, was bei der Einführung von Mediation als Tool des Konfliktmanagementsystems zu beachten ist. Diese Untersuchung ist daher in zwei Abschnitte unterteilt. Zunächst wird sich eingehend mit den theoretischen Bestandteilen von Konflikten, Mediation und Konfliktmanagementsystemen beschäftigt, um einen geeigneten Zugang zu diesem Themenbereich zu schaffen und ein einheitliches Verständnis zu entwickeln. Darauf folgend werden die theoretischen Erkenntnisse mit den Erfahrungen aus der Praxis abgeglichen. Als Vergleichsgrundlage dienen dabei Experteninterviews mit Mediatoren und Personalmanagern verschiedener Unternehmensformen und Branchen. Die Expertise dieser Personen wird genutzt, um mit den wissenschaftlichen Erkenntnissen einen Implementierungsvorschlag zu unterbreiten. Dabei stehen auch Fragen nach Stärken, Schwächen, Vor- und Nachteilen von Mediation als innerbetriebliches Konfliktmanagementsystem im Vordergrund.

This bachelor thesis illustrates the topic mediation, a type of dispute resolution, and examines the implementation of mediation in business processes. Within the title „About the use of mediation for solving in-firm conflicts out of an organisational framework and a proposal for an implementation of mediation processes“ the advantages and benefits of mediation will be discussed. Furthermore, the implementation of mediation as a tool of a conflict management system is a central aspect in this thesis. According to this, this survey is splitted in two paragraphs. First, the scientific theory of conflicts, mediation and conflict management systems will be argued with the objective of getting access to this theoretical subject and of establishing an unique understanding. Then, the theoretical information will be checked against the operating and practical knowledge. The basic for the comparison are interviews with practical fellows consisting of mediators and human resource managers out of divers corporate organizations and niches. The operating know how is used to make a proposal for implementing mediation. Also strength, weakness, opportunities and threats of mediation will be presented.

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Abstract | 1 |
| Inhaltsverzeichnis | 3 |
| Abbildungsverzeichnis | 4 |
| Abkürzungsverzeichnis | 5 |
| 1 Einleitung..... | 6 |
| 2 Theoretische Grundlagen | 7 |
| 2.1 Der Konflikt..... | 7 |
| 2.1.1 Definition..... | 7 |
| 2.1.2 Konfliktarten und -dimensionen..... | 9 |
| 2.1.3 Die neun Eskalationsstufen..... | 11 |
| 2.1.4 Konflikte in der Praxis: Unternehmenstypische Konflikte..... | 16 |
| 2.1.5 Psychologische Aspekte von Konflikten und ihre Folgen | 19 |
| 2.2 Mediation | 25 |
| 2.2.1 Definition und Wortherkunft..... | 25 |
| 2.2.2 Geschichtliche Herkunft der Mediation..... | 27 |
| 2.2.3 Prinzipien und Methodik der Mediation | 28 |
| 2.2.4 Verlauf und Phasen der Mediation | 30 |
| 2.2.5 Methoden und Techniken der Mediation | 34 |
| 2.2.6 Vorteile durch Mediation | 39 |
| 2.3 Betriebliches Konfliktmanagement | 40 |
| 3 Theorie-Praxis-Transfer | 45 |
| 3.1 Marktanalyse für Mediationsdienstleistungen | 45 |
| 3.2 Untersuchungsmethode und Herangehensweise: Experteninterviews..... | 47 |
| 3.2.1 Suche und Auswahl der Experten..... | 47 |
| 3.2.2 Interviewform und –struktur..... | 49 |
| 3.3 Auswertung der Experteninterviews | 51 |
| 3.4 Conclusio | 56 |
| 3.4.1 SWOT-Analyse | 57 |
| 3.4.2 Zielgerichtete Empfehlungen zur Implementierung von Mediation | 58 |
| 4 Schlussbetrachtung | 60 |
| 4.1 Fazit und Ausblick | 60 |
| 4.2 Persönliche Schlussbemerkung | 62 |