

Bachelorarbeit

Effektiver Umgang mit Konflikten in multikulturellen Teams

Eine Analyse des inklusiven Führungsstils

Verfasst von
Tamara Caamaño Caamaño

Angestrebter akademischer Grad:
Bachelor of Arts in Business

Bachelorstudiengang	Personalmanagement
Matrikelnummer	12117380
Abschlussjahr	2025
Betreut von	Dr.in MSc. Gloria-Sophia Warmuth

Abstract

Der Arbeit mit multikulturellen Teams kommt in der globalisierten Welt eine immer größere Bedeutung zu. Neben den Chancen, die diese bietet, stehen Mitarbeiter:innen und Führungskräfte in der Zusammenarbeit auch immer wieder vor spezifischen Herausforderungen, die sich aus der kulturellen Diversität ergeben. Ziel dieser Arbeit ist es, mögliche Konfliktfelder in den Blick zu nehmen und Lösungsstrategien aufzuzeigen. Insbesondere wird der Frage nachgegangen, wie sich ein inklusiver Führungsstil auf den Umgang mit und die Lösung von Konflikten in multikulturellen Teams auswirkt. In einer empirischen Untersuchung in Form von sechs qualitativen Expert:inneninterviews, wurden Führungskräfte, Mitarbeitende und eine Expertin aus der Unternehmensberatung zu ihren Erfahrungen mit multikulturellen Teams befragt. Die Ergebnisse wurden nach der qualitativen Inhaltsanalyse nach Meuser & Nagel (1991) ausgewertet. Die Zusammenarbeit wurde von allen Interviewten überwiegend positiv beschrieben, auch wenn kulturelle Unterschiede und Missverständnisse grundsätzlich Konfliktpotenzial mitbringen. Probleme entstehen vor allem dann, wenn solche Differenzen nicht erkannt oder ignoriert werden. Entscheidend für den Umgang damit sind laut den Befragten die Rolle der Führungskraft, das Betriebsklima und eine interkulturelle Sensibilität im Team. Ein inklusiver Führungsstil, der Offenheit, Vertrauen und Wertschätzung vorlebt, wirkt sich dabei deutlich konfliktpräventiv aus.

Working with multicultural teams is becoming increasingly important in a globalised world. In addition to the opportunities that this offers, employees and managers are also repeatedly faced with specific challenges arising from cultural diversity when working together. The aim of this paper is to look at possible areas of conflict and identify solution strategies. In particular, the question of how an inclusive leadership style affects the handling and resolution of conflicts in multicultural teams is investigated. In an empirical study in the form of six qualitative expert interviews, managers, employees and an expert from corporate counselling were asked about their experiences with multicultural teams. The results were analysed using qualitative content analysis according to Meuser & Nagel (1991). All interviewees described the co-operation as predominantly positive, even though cultural differences and misunderstandings generally harbour the potential for conflict. Problems arise above all when such differences are not recognised or are ignored. According to the interviewees, the role of the manager, the working atmosphere and intercultural sensitivity in the team are crucial for dealing with these issues. An inclusive leadership style that exemplifies openness, trust and appreciation has a clear conflict-preventing effect.