



Gabriele Deutscher  
Heidrun Mössner  
**Konfliktlotsen-  
Ausbildung –  
für Betriebe und  
Verwaltungen**

**Erfolgreich  
kommunizieren –  
Konflikte  
konstruktiv lösen**

# Konflikte in der Arbeitswelt

Statistisch gesehen wird jede neunte Person während ihres Arbeitslebens einmal gemobbt. Neben den Folgen für die gemobbte Person entsteht auch dem Betrieb, der Dienststelle ein enormer Schaden. Der Deutsche Gewerkschaftsbund schätzt den mobbingbedingten volkswirtschaftlichen Schaden auf 15 bis 25 Milliarden EURO – jedes Jahr!



Konflikte in der Arbeitswelt nehmen zu. Die Gründe hierfür sind vielfältig, seien es beispielsweise Arbeitsverdichtung, Existenzängste oder die zunehmende Unfähigkeit der Menschen, offen miteinander zu kommunizieren und direkte Kritik zu äußern.

Es kommt zu Missverständnissen, die sich schnell zu Konflikten entwickeln. Nicht gelöste Konflikte führen zur Verschlechterung des Arbeitsklimas, zu Arbeitsunzufriedenheit und damit zu schlechteren Arbeitsergebnissen.

Daraus wiederum resultiert ein erhöhter Krankenstand. Außerdem birgt jeder ungelöste Konflikt die Gefahr eines Mobbingfalles. Ein einzelner Mobbingfall verursacht nach Schätzung von Fachleuten Kosten in Höhe von 15.000 bis 50.000 Euro. Diese Kosten entstehen durch das Binden von Energie nicht nur beim Mobbingopfer, durch Motivationsverlust, Krankheit, Kündigung, Versetzung, Neueinstellung usw.

Aus all den vorgenannten Gründen macht es Sinn, Konflikte schon im Frühstadium zu behandeln.

» Der Leiter einer Organisationseinheit bat mich in einem Fall um Unterstützung, in dem sich 2 Kollegen so zerstritten hatten, dass der reibungslose Arbeitsablauf gefährdet war. Da einer der beiden Kollegen nicht bereit war, ein gemeinsames Gespräch zu führen, habe ich wechselseitig Einzelgespräche geführt und damit erreicht, dass soweit gegenseitiges Verständnis aufgebaut wurde, dass die Zusammenarbeit inzwischen reibungslos abläuft und sich eine ganz langsame Annäherung der Beiden anbahnt. «

Bericht einer Konfliktlotsin



## Konfliktlotsen in Betrieben und Verwaltungen

Konfliktlotsen üben eine Art „Ersthelferfunktion“ aus. Sie beraten und begleiten Kolleginnen und Kollegen sowie Führungskräfte in Konfliktsituationen bei der Schlichtung und Lösungsfindung und verfügen in diesem Bereich über fundierte, zielführende Kenntnisse und Fähigkeiten. So können sie dabei helfen, selbst scheinbar ausweglose Situationen zwischen Kontrahenten zu befrieden oder gar aufzulösen.

Die Schwellenangst bei der ersten Kontaktaufnahme ist dabei nachweisbar deutlich geringer, wenn die Konfliktlotsen innerbetriebliche Kräfte sind.

Die Aufgaben der Konfliktlotsen liegen ...

- in der Einzelberatung von Kollegen und Kolleginnen in Konfliktsituationen,
- in der Begleitung von zwei oder mehr Personen in Konfliktgesprächen durch vermittelndes und deeskalierendes Einwirken,
- in der Unterstützung der Führungskräfte in Konfliktfällen.

# Die Konfliktlotsen- ausbildung

Für die erfolgreiche Behandlung von Konflikten benötigt man geschulte Kräfte, die über eine entsprechende Ausbildung und das notwendige Handwerkszeug verfügen.

Wir führen die Ausbildung von betriebsinternen Konfliktlotsen in Form einer Inhouse-Schulung durch, die von zwei Referentinnen geleitet wird. Die Ausbildung findet in Gruppen bis zu 12 Personen statt und erstreckt sich über 10 Tage in drei Blöcken.

Unsere Arbeitsweise beruht auf einer enormen Methodenvielfalt, wobei für uns das Lebendige Lernen eine wichtige Grundlage für die erfolgreiche Vermittlung der Inhalte ist – wir arbeiten mit großer Empathie, die unsere Kursteilnehmer/innen ansteckt.

Die Teilnehmenden sollten über folgende Voraussetzungen verfügen:

- vertiefte Kenntnisse über die Betriebsstrukturen,
- Vertrauenswürdigkeit und Anerkennung durch Kolleginnen und Kollegen,
- Berufserfahrung,
- Bereitschaft zur Übernahme dieser Aufgabe.

Nach Abschluss der Ausbildung erhalten die Teilnehmenden ein Zertifikat, welches sie als ausgebildete Konfliktlotsen ausweist. Darüber hinaus bieten wir den Konfliktlotsen auch gerne eine Supervision an.

» Eine Kollegin bat mich, in einem Konflikt zwischen ihr und ihrer Vorgesetzten zu vermitteln. Ich führte wechselseitig mit den Beiden Einzelgespräche. Danach waren sie in der Lage, auch ohne meine Unterstützung miteinander zu kommunizieren und gemeinsam ihre Probleme auszuräumen. Es gibt seitdem keine Konflikte zwischen den Beiden. «

Bericht einer Konfliktlotsin



Wir arbeiten nach dem bewährten Ansatz der Gewaltfreien Kommunikation (GfK), ein Konzept, das von Marshall B. Rosenberg entwickelt wurde. Es soll Menschen ermöglichen, so miteinander umzugehen, dass der Kommunikationsfluss zwischen ihnen verbessert wird.

GfK kann sowohl bei der Alltags-Kommunikation als auch bei der friedlichen Konflikt-Lösung im persönlichen, beruflichen oder politischen Bereich hilfreich sein. Sie versteht sich nicht als Technik, die andere Menschen zu einem bestimmten Handeln bewegen soll, sondern als Grundhaltung, bei der eine wertschätzende Beziehung im Vordergrund steht.

## Weitere Leistungsangebote

- **Kommunikationsseminare**
- **Konfliktberatung**
- **Mediation für Paare, Familien und Gruppen**
- **Supervision**
- **Begleitete Teamsitzungen**
- **Seminare / Prävention zum Thema Mobbing** nach dem „Shared Responsibility Approach“ – einem Mobbing-Interventionsansatz für die Arbeitswelt
- **Intervention im akuten Mobbingfall**



Heidrun Mössner  
Jahrgang 1950  
Mediatorin (nach den  
Richtlinien des Bundes-  
verbandes Mediation)



Gabriele Deutscher  
Jahrgang 1950  
Mediatorin (nach den  
Richtlinien des Bundes-  
verbandes Mediation),  
Kommunikations-  
dozentin

## Kontakt

Nähere Informationen über Ablauf und Kosten passender Maßnahmen sowie Referenzadressen geben wir Ihnen gerne auf Anfrage.

Rufen sie uns an:

- **Heidrun Mössner**  
Telefon (0 42 32) 94 57 86
- **Gabriele Deutscher**  
Telefon (0421) 42 96 90

**Kontaktadresse:**  
Heidrun Mössner  
Lustiger Strump 9  
27299 Langwedel  
info@medationsrunde.de

[www.medationsrunde.de](http://www.medationsrunde.de)

