

Konfliktlotsen im Kulturreferat der Landeshauptstadt München

Geschichte
Aufgaben
Struktur
Ausblick



Konfliktlotsen im Kulturreferat der Landeshauptstadt München

Geschichte – Aufgaben – Struktur – Ausblick

Ausgangssituation

- Vorbereitung einer stadtweiten DV Mobbing
- ÖPRs sind mit Mobbingfällen konfrontiert
- Die Stadt befindet sich in einer Konsolidierungsphase
- Die Arbeitsverdichtung nimmt zu
- Gesundheitsvorsorge spart Personalkosten
- Es gibt bereits Initiativen in großen Konzernen

Konfliktlotsen im Kulturreferat der Landeshauptstadt München

Geschichte – Aufgaben – Struktur – Ausblick

Initiativen des Kulturreferates

- Der Referatspersonalrat schlug einen Workshop zum Thema Mobbing vor, zu dem Personalräte und Führungskräfte des Kernreferats und der Institute eingeladen wurden (Mitte 1998)
- Diese Initiative wurde vom Referenten unterstützt

Konfliktlotsen im Kulturreferat der Landeshauptstadt München

Geschichte – Aufgaben – Struktur – Ausblick

Die Anfänge

- erster Workshop in Freising (Mitte 1998)
- Bildung eines dauerhaften Arbeitskreises mit 16 Personalräten und Führungskräften
- Beginn eines Fortbildungs- und Supervisionsprogramms (ab 1999)
- Die Thematik verändert sich von Mobbing-Prävention zu Konfliktberatung und -begleitung

Konfliktlotsen im Kulturreferat der Landeshauptstadt München

Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeiten bei Mobbing und Schikane

Es liegt in der Entscheidung der Betroffenen bzw. der Beschwerdegegner, an welche Anlaufstelle ihres Vertrauens sie sich wenden.



Quelle:
DV-Mobbing
Seite 14

* Beratungs- und Unterstützungseinrichtung für die jeweils zuständige Personalvertretung

Konfliktlotsen im Kulturreferat der Landeshauptstadt München

Geschichte – Aufgaben – Struktur – Ausblick

Chronik

- 1997 erster Strategiekreis
- 1997 Abschluss der DV Mobbing
- 1998 Vorstellung der Konfliktlotsen auf der Personalversammlung
- 1998 Beginn der Konfliktlotsenarbeit im Herbst
- 1999 Beginn der Supervision und Fortbildung im Frühjahr
- 2007 Start der Qualifikationsreihe

Konfliktlotsen im Kulturreferat der Landeshauptstadt München

Geschichte – **Aufgaben** – Struktur – Ausblick

Die Konfliktlotsen:

- stehen für jede/n Mitarbeiter/in im Konfliktfall als erste Ansprechpartner zur Verfügung
- behandeln jeden Fall vertraulich
- sorgen dafür, dass Konflikte nicht eskalieren
- kennen ihre Grenzen
- wissen um weitere Hilfsangebote und können diese vermitteln
- entlasten die Führungskräfte

Konfliktlotsen im Kulturreferat der Landeshauptstadt München

Geschichte – Aufgaben – Struktur – Ausblick

Das Stufenmodell

| | | |
|-------------------|---|-------------------|
| Vorstufe ↓ | Betroffene/r oder dritte Person erkennt den Konflikt und wendet sich an Konfliktlotsen | |
| Stufe 1 ↓ | Konfliktlotse berät direkt oder indirekt die betroffene Person, um eine Konfliktlösung aus eigener Kraft zu prüfen und zu unterstützen | → Lösung |
| Stufe 2 ↓ | Der Konfliktlotse tritt zusammen mit den Parteien aktiv in den Konfliktlösungsprozess ein. Er vermittelt im Konflikt im Sinne von Mediation und schlägt bei Bedarf weitere Möglichkeiten vor (Supervision, Beratungsstelle usw.). | → Lösung |
| ↑ Stufe 3 ↓ | Information des Personalrates und der Personalleitung, der Lotse bleibt in beratender Funktion im Prozess. Ggf. Rückkehr zu Stufe 2 oder weiter zu Stufe 4 | → Lösung |
| ↑ Stufe 4 | Kann der Konflikt nicht gelöst werden, entscheidet die übergeordnete Führungskraft mit Personalrat und Personalleitung über weitere Schritte | → Entscheidung |

Konfliktlotsen im Kulturreferat der Landeshauptstadt München

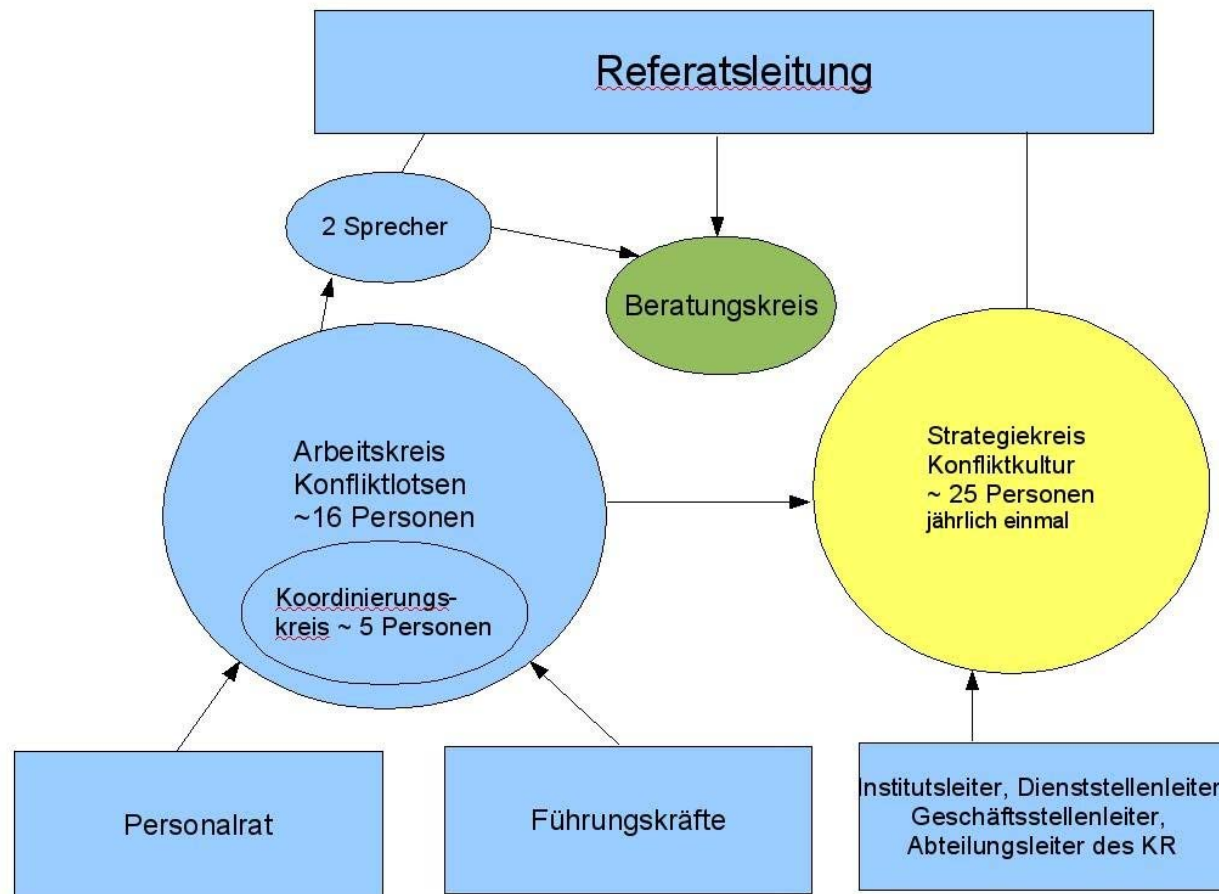
Geschichte – Aufgaben – **Struktur** – Ausblick

Übersicht

- Strategiekreis
- Koordinierungskreis
- Arbeitskreis Konfliktlotsen

Konfliktlotsen im Kulturreferat der Landeshauptstadt München

Geschichte – Aufgaben – **Struktur** – Ausblick



Konfliktlotsen im Kulturreferat der Landeshauptstadt München

Geschichte – Aufgaben – **Struktur** – Ausblick

Der Strategiekreis:

- trifft sich einmal jährlich für 2 Tage
- setzt sich zusammen aus Personalräten und Leitern sowie Geschäftsleitern der einzelnen Institute und des Kernreferats
- wird eingeladen vom Kulturreferenten
- dient der Information über die Aktivitäten der Konfliktlotsen
- behandelt jeweils ein aktuelles Thema, das von ein oder zwei Referenten in Workshop-Form präsentiert wird

Konfliktlotsen im Kulturreferat der Landeshauptstadt München



Konfliktlotsen im Kulturreferat der Landeshauptstadt München

Geschichte – Aufgaben – **Struktur** – Ausblick

Der Koordinierungskreis:

- repräsentiert den Arbeitskreis der Konfliktlotsen
- legt die Themen für Supervision und Strategiekreis fest
- berät über weiteres Vorgehen
- hat 2 Sprecher benannt, die der Referatsleitung berichten
- erstellt Informationsmaterial für die Mitarbeiter/innen des Kulturreferats
- evaluiert die Tätigkeit der Konfliktlotsen

Konfliktlotsen im Kulturreferat der Landeshauptstadt München

Geschichte – Aufgaben – **Struktur** – Ausblick

Der Arbeitskreis Konfliktlotsen:

- umfasst derzeit 16 Personalräte und Führungskräfte
- trifft sich viermal jährlich zu Supervision und kollegialer Beratung
- qualifiziert sich seit 2007 in einer Seminarreihe für den professionellen Umgang mit Konflikten

Konfliktlotsen im Kulturreferat der Landeshauptstadt München

Geschichte – Aufgaben – Struktur – **Ausblick**

Konflikte gehören zum Berufsleben

- Konfliktlotsen können bei der Konfliktlösung unterstützen
- Gelöste Konflikte tragen dazu bei, dass das Arbeitsklima verbessert wird und die Arbeitsinhalte im Vordergrund stehen

“Nebenwirkungen”

- Regelmäßiger Austausch zwischen Führungskräften und Personalräten
- Netzwerk für konkrete Maßnahmen
- Kommunikation zum Thema Führung