

Konfliktlotsen als erste Anlaufstelle

Die AUVA bildet 100 Mitarbeiter zu »Konfliktlotsen« aus. TRAINiNG hat bei Sabine Prohaska, die mit ihrem Team für die Ausbildung verantwortlich ist, nachgefragt.

Welche Gedanken stecken hinter diesem Projekt?

Ausgehend von einem erweiterten Verständnis von Prävention wird von der AUVA ein fairer, respektvoller Umgang miteinander am Arbeitsplatz als wesentliche Voraussetzung für Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten angestrebt. Das Modell der Konfliktlotsen basiert auf dem Ansatz, Konflikte möglichst früh zu erkennen und diese nicht zulasten einer Konfliktpartei auszutragen. Frühzeitig erkannt und konstruktiv bearbeitet, bieten Konflikte die Chance, neue Sichtweisen, Methoden und Problemlösungen zu fördern. Mit diesem Ziel wurde das Modell im Rahmen einer Betriebsvereinbarung zwischen Betriebsrat und Führung der AUVA geregelt. Wir arbeiten seit einem Jahr an diesem Projekt mit und sind von der Unterstützung der Führung, des Betriebsrats und der Personalentwicklung begeistert. So wird wirklich nachhaltig an der AUVA internen Konfliktkultur gearbeitet.

Welche Rolle hat ein Konfliktlotse? Wann wird er aktiv? Wer wird Lotse im Unternehmen?

Konfliktlotsen sind speziell geschulte Mitarbeiter aller Funktionsebenen. Sie sind Ansprechpartner zu unterschiedlichen konfliktbehafteten Themen und stehen beratend im weiteren Umgang mit der jeweiligen Situation zur Verfügung. Sie nehmen in betrieblichen Konflikten eine unabhängige, neutrale (all-parteiliche) Rolle ein und arbeiten abteilungsübergreifend. Sie geben kein Urteil ab und keine Lösung vor, sondern helfen den Betroffenen, selber Lösungen zu finden. Konfliktlotsen sollen die Führungskräfte und den Betriebsrat im Blick auf Konfliktbearbeitung entlasten. Sie dienen als erste Anlaufstelle für Konflikte und geben dem Betroffenen Hinweise wie bzw. wer im konkreten Anlassfall eine entsprechende Hilfe sein könnte (z.B.: Arbeitsmediziner oder -psychologe, Präventionsteam, etc.). Konfliktlotsen üben eine Art »Ersthelferfunktion« aus. Sie sind eine Ergänzung zum Betriebsrat, zu Supervision oder Mediation. Die Dienste der Konfliktlotsen werden freiwillig und vertraulich in Anspruch genommen.

Wie lange dauert die Ausbildung und was sind die Inhalte?

Der Konfliktlotsen-Lehrgang bietet den angehenden Konfliktlotsen das notwendige Handwerkszeug, um ihre Aufgabe professionell übernehmen zu können. Er wurde von uns für das AUVA-Projekt maßgeschneidert und besteht aus 5 Modulen (insgesamt 10 Tage). Wir haben die Ausbildung so konzipiert, dass sich die Teilnehmenden sowohl theoretisch als auch praktisch mit den Themen »Rolle des Konfliktlotsen«, »Kommunikation/Gesprächsführung« und »Konflikt« auseinandersetzen. Wir vermitteln ihnen wichtige theoretische Grundlagen und durch Fallbeispiele und Gesprächssimulationen eignen sich die angehenden Konfliktlotsen praktisch die Inhalte und Techniken an. Abgerundet wird die Ausbildung durch das Modul »Mobbing, Diskriminierung, sexuelle Belästigung, Sucht«. Hier erhalten die Teilnehmenden wichtige Hintergrundinformationen zu einzelnen konfliktbehafteten Bereichen. Nach der Ausbildung können die Konfliktlotsen in Gesprächen agieren, Konflikte frühzeitig erkennen und analysieren, Ratsuchende im Blick auf geeignete Lösungsstrategien unterstützen sowie zu einer besseren Akzeptanz von und einem konstruktiveren Umgang mit Konflikten beitragen.

Kommt das einem Mediator nahe?

Die Konfliktlotsen in diesem Projekt arbeiten immer nur im 4-Augengespräch, also nur mit einer Person. Die dafür nötigen Gesprächsführungskompetenzen haben sie in der Ausbildung erlernt. Für eine Rolle als Mediator bräuchten die Konfliktlotsen zusätzliche Kompetenzen und somit eine weitere Ausbildung.

Warum genau 100 Lotsen? Das klingt nach einer enormen Anzahl. Gibt es so viele Konflikte?

Für die Ermittlung der Anzahl an Konfliktlotsen wurde ein Rechen Schlüssel in Bezug auf die Gesamtmitarbeiterzahl der AUVA herangezogen, um eine optimale Verteilung in den österreichweiten Einrichtungen zu gewährleisten.

Danke für das Gespräch.



Sabine Prohaska

ist Inhaberin von seminar consult, Trainerin, Vortragende und Coach. Sie ist Autorin mehrerer Fachbücher. www.seminarconsult.at