

2. IBO Fach-Forum

Konflikte am Arbeitsplatz

Lösungsorientierte Angebote der Konflikthotline Baden-Württemberg



Referentin: Johanna Völkle, pädagogisch-wissenschaftliche Mitarbeiterin der Konflikthotline Baden-Württemberg e.V.

Der rote Faden für heute...

1. Einleitung - Folgen von eskalierten Konflikten am Arbeitsplatz
2. Was ist die Konflikthotline Baden-Württemberg e.V.?
3. Was tut die Konflikthotline Baden-Württemberg?
 - Aufgaben und Angebote



Ungelöste Konflikte wirken sich gesamtgesellschaftlich aus

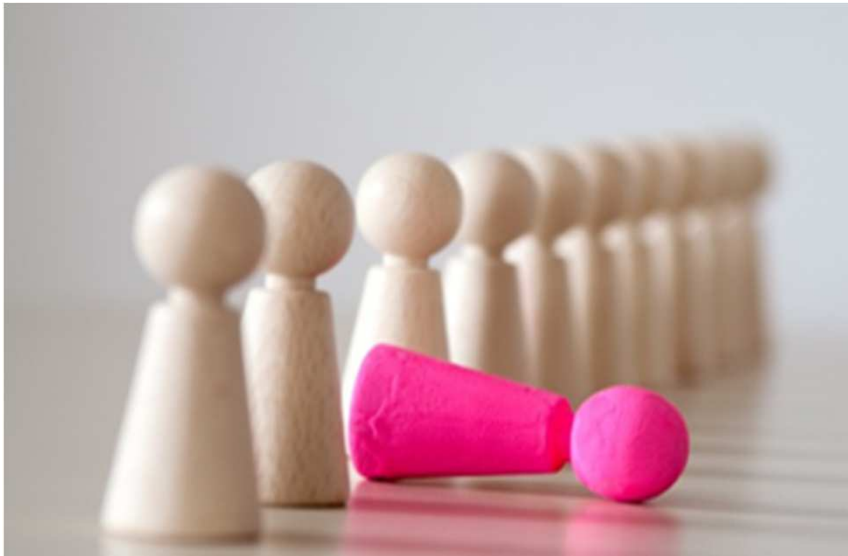
Die Folgen von eskalierten Konflikten ...



Was kränkt macht krank

Nicht jeder Konflikt ist Mobbing.

Aber jedem **Mobbing** liegt ein **ungelöster Konflikt** zu Grunde.



Bei ungefähr jedem **dritten Patient** können **Konflikte am Arbeitsplatz** als eine (Mit-) **Ursache** für die Symptomatik **psychosomatischer Störungen** angesehen werden!

Kopfschmerzen, Übelkeit, Magenbeschwerden, Nervosität,
Herz- und Kreislauferkrankungen,
Muskel- und Skeletterkrankungen,
Suchterkrankungen, Depressionen, Burn-Out, Angststörungen

Zielsetzung und Aufgaben der KHL: Prävention und Intervention

Konflikte am Arbeitsplatz gibt es überall. Konstruktiv gelöst bieten sie eine **Chance zur Weiterentwicklung**, ungelöst entfalten sie oftmals eine gefährliche gesundheitliche Eigendynamik.

Prävention heißt :



Intervention heißt :

- Konflikten frühzeitig den Nährboden zu entziehen und eine konstruktive Kommunikationskultur in Betrieben fördern

- am Konflikt Beteiligten **fachlich neutrale Beratung** und Hilfe anbieten.

Fachstelle bei Fragen zu Konflikten im Arbeitskontext

Beratung

Angebote für Betroffene,
Angehörige, KollegInnen
und Führungskräfte

Fortbildung

für Beratende
für Fachleute
für Organisationen (BGM)

- Führungskräfte
- Mitarbeitervertreter

Öffentlichkeitsarbeit

Aufklärung, Flyer,
Homepage,
Informationsstände,
Vorträge etc.

Ziel: Intervention und Prävention

Evaluation der verschiedenen Angebote und Aktivitäten der Konflikt Hotline

Geldgeber/finanzielle Träger der KHL

Reha-Zentren BW

DRV

Wirtschaftsministerium

DGB

AOK BW

BKK Landesverband Süd

ZfP Südwürttemberg

Unfallkasse Baden-Württemberg

Luisenlinik

Federseeklinik

KDA BW

FB Kirche + Arbeitswelt

Die telefonische Erstberatung gibt oft Anstoß zur Bewältigung von Konflikten



Wir

- beraten am Telefon und hören Beteiligten zu
- haben Verständnis für die Situation
- suchen gemeinsam mit Ratsuchenden nach Auswegen
- geben Informationen und
- vermitteln Adressen von Fachleuten

Unsere Beratung ist anonym und vertraulich.
Folgeberatungen sind möglich.

Die Hauptamtlichen beraten auch im persönlichen Gespräch

neues Heilmittel: **Konfliktcoaching** im Rahmen von MBOR Phase C * durch KHL

Zielgruppe

- BBPL
- chronische oder eskalierte Konflikte am Arbeitsplatz
- gute Prognose zur Wiedereingliederung

Setting

- Einzelcoaching
- 2-3 Gespräche à 60 Min
- Nachsorge bis 6 Mon n. Entlassung

Gesprächsgestaltung

- methodenübergreifend
- ressourcenorientiert

Zuweisung durch Klinik Glotterbad unter Beachtung der Zulassungsvoraussetzungen

***Pilotprojekt der DRV BW und Evaluation**

Professionelle Beratung vermeidet Schuldzuweisungen



- die Bereiche beeinflussen sich **gegenseitig**
- **persönliche Konfliktkompetenz** und **betriebliche Rahmenbedingungen fördern** oder **verhindern** die Entstehung von Konflikten
- es gibt keine „Opfer“ oder „Täter“, sondern **Beteiligte**
- systemische Beratung ist **allparteilich**
- hinter Konflikten stehen **unterschiedliche Bedürfnisse**
- **Verständnis** für diese Bedürfnisse auf beiden Seiten zu entwickeln wirkt deeskalierend

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

„Sogar Sterne kollidieren
manchmal und aus ihrem
Zusammenprall entstehen
neue Welten.“

(Charlie Chaplin)

