



asam praevent®  
Sicherheit durch Erfahrung

Arbeitspsychologie

www.asam-praevent.de

## Konfliktberatung und Konfliktmoderation

### Wann spricht man von einem Konflikt?

Ein Konflikt zwischen Personen oder Gruppen besteht, wenn aufgrund verschiedener Wahrnehmungen, Bedürfnisse, Werte oder Verhaltensgewohnheiten sich die eine Seite durch die andere Seite in ihrem Handeln beeinträchtigt fühlt. Konflikte gehören zum Alltag, sind normal und lassen sich lösen.

Am Arbeitsplatz kann ein ungelöster Konflikt zu hohen Kosten führen, da viel Zeit in den Konflikt und nicht in die Arbeit fließt. Weitere Folgen können ein schlechtes Betriebsklima, ein hoher Krankenstand oder sogar eine Spaltung des Teams sein, bis hin zu einem Imageverlust als Arbeitgeber. Ein offener, konstruktiver Umgang mit Konflikten kann hingegen das Vertrauen in die Unternehmensführung und –kultur stärken, die Leistungsbereitschaft und Loyalität der Mitarbeiter steigern und zu einem guten Betriebsklima beitragen.

### Konfliktbewältigung durch externe Konfliktberatung und -moderation

Nicht immer lässt sich ein Konflikt durch innerbetriebliche Möglichkeiten klären. Insbesondere wenn es um Persönliches geht, Verletzungen entstanden sind, über die man mit dem Arbeitgeber nicht sprechen will, Machtunterschiede bestehen, ausgeprägtes Misstrauen oder starke Emotionen vorherrschen oder der Konflikt sehr eskaliert ist, helfen die üblichen Gesprächsangebote oftmals nicht weiter. Eine neutrale dritte Partei als Konfliktberater bzw. -moderator einzuschalten, kann dann ein möglicher Weg zur Konfliktlösung darstellen.

### Ablauf einer Konfliktmoderation

Grundlage für eine Konfliktmoderation ist die Bereitschaft, gemeinsam nach einer für alle Beteiligten akzeptablen Lösung zu suchen. Die Teilnahme ist freiwillig und es werden alle Beteiligten einbezogen.

- ✓ Vorklärung (Einzelgespräche mit den einzelnen Beteiligten vorab)
- ✓ Einführung (Spielregeln, Rahmenbedingungen, Information zum Ablauf)
- ✓ Konfliktdarstellung (Sichtweisen der Konfliktparteien, Themenklärung)
- ✓ Konflikterhellung und Interessensklärung (gegenseitiges Verstehen, Interesse und Bedürfnisse, Ursachen und eigene Anteile am Konflikt)
- ✓ Lösungssuche (Sammeln von Lösungsoptionen)
- ✓ Verhandlung (Auswahl geeigneter Lösungen)
- ✓ Vereinbarung zur gemeinsamen Umsetzung
- ✓ Nachsorge

Vorrangiges Ziel der Konfliktmoderation ist es, zusammen mit allen Beteiligten eine „Win-Win-Lösung“ zu finden.

Bei Interesse an einer Konfliktberatung oder –moderation wenden Sie sich an den Fachbereich Arbeitspsychologie der ASAM praevent GmbH.



LUDWIG-  
MAXIMILIANS-  
UNIVERSITÄT  
MÜNCHEN

Akademische Lehrpraxis  
der Ludwig-Maximilians-  
Universität München

Erste Lehrpraxis für  
Arbeitsmedizin in  
Deutschland



ASAM praevent® GmbH  
Institut für Arbeitssicherheit,  
Arbeitsmedizin, Prävention.

Fürstenrieder Str. 263  
81377 München

Telefon: +49 89 7167794-0  
Telefax: +49 89 7167794-99  
nachricht@asam-praevent.de

Butzstraße 25  
86199 Augsburg

Telefon: +49 821 8068105-0  
Telefax: +49 821 8068105-9  
nachricht@asam-praevent.de

www.asam-praevent.de