







Trainerinstruktion: Externe Unterstützungsmöglichkeiten

Beschreibung:	<ul style="list-style-type: none"> Vortrag zu externen Unterstützungsmöglichkeiten bei eskalierten Konflikten 	 Grundlagenvermittlung zur Konflikteskalation
Zweck:	<ul style="list-style-type: none"> Vorstellen verschiedener Interventionsoptionen der externen Beratung/Begleitung. 	 10 Min.
Hinweise	<ul style="list-style-type: none"> Es sollten keine unerfüllbaren Erwartungen an eine externe Begleitung geweckt werden, die dann von der Organisation / Klinik nicht einlösbar sind. Daher sollte dieser Vortrag vorab eng mit dem Auftraggeber abgestimmt werden. Siehe auch Hinweise zum Modul. 	 Vortrag im Plenum  1x Seite 2 je Trainer*in  -  ggf. Beantwortung von Fragen

In Stufe 2 der Konflikteskalation, wenn Konfliktparteien es nicht mehr schaffen ihren Konflikt selbst zu bewältigen, kann Unterstützung durch Dritte (z.B. Personalentwicklung oder externe Beratung) eine sinnvolle Maßnahme darstellen.

Diese Ansätze haben im Kern einige Gemeinsamkeiten, z.B. dass ...

- die Beratung vertraulich behandelt wird,
- die Beteiligten eigenständig nach Lösungen suchen und diese verantworten,
- die Beratung, die Kooperation der Beteiligten voraussetzt und damit – allerdings mit graduellen Unterschieden – auf Freiwilligkeit setzt,
- sie einen klaren Rahmen („Zu was sollen/dürfen die Beteiligten arbeiten? Welche Themen/Entscheidungen behält sich die Führungskraft vor?“) und die Zustimmung der zuständigen Führungskraft brauchen.

Im Folgenden gebe ich einen kurzen Überblick über die wichtigen Beratungsansätze, die für die Unterstützung in Konflikten in Frage kommen:

Führungscoaching

Beratung von Führungskräften mit dem Ziel, dass sie Konflikte im Team durch angepasstes, eigenes Führungsverhalten (z.B. klarere Kommunikation, klare Regelung von Zuständigkeiten und Verantwortungsbereiche), durch die Vermittlung zwischen den Konfliktparteien und sofern notwendig durch strukturelle Eingriffe löst.

Konfliktcoaching

Beratung von Fach- und Führungskräften, die den eigenen Umgang mit Konflikten, das eigene Konfliktverhalten reflektieren und verändern möchte. Konfliktcoaching kann insbesondere dann angezeigt sein, wenn andere Maßnahmen, wie Mediation, Konfliktmoderation an der mangelnden Bereitschaft der Konfliktpartner*innen scheitern.

Mediation (zwischen zwei Personen)

Vermittlung im Konflikt durch eine*n neutrale, allparteiliche Mediator*in. Diese*r strukturiert den Prozess und unterstützt die Konfliktparteien eigenständige Lösungen im Umgang mit ihrer Konfliktsituation zu finden.

Teamentwicklung

Workshoparbeit mit Team und Führungskraft zu zwischenmenschlichen, gruppendynamischen sowie strukturellen Themen. Behandeln werden können Fragen wie: „Wie kommunizieren wir miteinander? Wie arbeiten wir zusammen? Was wollen wir zukünftig erreichen? Wer ist wofür zuständig? Wer wofür verantwortlich?“

Konfliktmoderation

Ist der Mediation sehr ähnlich, bezieht sich aber auf die Konfliktvermittlung in Gruppen bzw. zwischen Gruppen. In Abgrenzung zur Mediation nutzt die Konfliktmoderation mehr workshopartige Methoden.