

Konfliktlotsen gegen hohen Krankenstand

18 städtische Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind jetzt speziell dazu ausgebildet worden, bei internen Auseinandersetzungen und Konflikten Unterstützung zu geben.

(ke) „Vorbeugen ist besser als heilen“ — auch wenn es um Streit unter Kollegen geht. „Konflikte kosten der Stadt unter Umständen eine Menge Geld“, erklärt Gisela Köller von der Personalentwicklung der Stadt Solingen. „Zum Beispiel dadurch, dass es durch Missstimmungen zu Reibungsverlusten bei der Arbeit kommt, dass Menschen krank werden, weil sie gemoppt werden, dass tiefer liegende Kränkun-

gen dazu führen, dass Arbeiten nicht richtig ausgeführt werden, dass Kunden der Stadt die schlechte Stimmung in einer Abteilung abbekommen, oder dass hohe Gerichtskosten entstehen.“ 18 städtische Mitarbeiter wurden zu Konfliktlotsen ausgebildet. „Wir haben 42 Trainingsstunden hinter uns“, erzählt Ursula Peters-Hodlitz, die beim Vermögensbetrieb beschäftigt ist. „Wir haben gelernt, Konflikte zu analysieren, die richtigen Fragen zu stellen, Beratungsgespräche und sogar Mediation durchzuführen.“

Stadtintern wurde gefragt, wer an einer solchen Ausbildung interessiert sei. „Es gab mehr Interessenten als Teilnahmeplätze“, freut sich Dagmar Becker, Solingens Gleichstellungsbeauftragte. „Deswegen hat das Vorbereitungssteam gesucht, um möglichst viele Abteilungen zu erreichen.“ Jetzt werden innerhalb des Konzerns Stadt Solingen alle Mitarbeiter drauf aufmerksam gemacht, dass es diese Möglichkeit bei der Stadt gibt. Es werden noch Flyer und Plakate hergestellt. Dr. Andrea Budde und Hans-Peter Hüsch von Quak

(Qualifizierung von betrieblichen Konfliktlotsen) waren für die Schulung zuständig. „Es geht grundsätzlich darum, eine andere Kultur des Streitens und der Auseinandersetzung zu schaffen“, erklärt Dr. Andrea Budde. „Konfliktlotsen wurden zuerst Anfang der 90er Jahre in Schulen ausgebildet. 1998 bis 2000 haben wir — mit EU-Mitteln und Landesmitteln gefördert — ein Modellprojekt mit Mitarbeitern aus 16 mittelständischen Betrieben und der Stadtverwaltung von Kerpen durchgeführt. Mit sehr gutem Erfolg, wie wir auch jetzt noch bestätigt bekommen.“

„Für uns war auch entscheidend, dass ‚Quak‘ bereits Erfah-

rung mit Mitarbeitern einer Stadtverwaltung hat“, erklärt Dr. Andrea Budde.

„Wir kommen nicht mit fertigen Lösungen“, erklärt Dagmar Becker. „Sondern wir haben gelernt, genau hinzuhören, um erst einmal herauszufinden, worin denn genau der Konflikt besteht. Vordergründig kann das eine Auseinandersetzung über eine Sache sein, dabei kann dem ganzen eine Kränkung zugrunde liegen, wo vorher nie darüber gesprochen wurde.“ Das Training war ganz praktisch, immer wieder verbunden mit Rollenspielen und Übungen. Gisela Köller: „Wir hoffen, dass die Konfliktlotsen jetzt auch zum Einsatz kommen.“