

### Regionalstelle Dortmund

Westenhellweg 92-94 ■ 44137 Dortmund  
Tel. 0231 / 24 96 98-0 ■ Fax 0231 / 24 96 98-41  
tbs-ruhr@tbs-nrw.de

### Regionalstelle Bielefeld

Nikolaus-Dürkopp-Straße 17 ■ 33602 Bielefeld  
Tel. 05 21 / 96 63 5-0 ■ Fax 05 21 / 96 63 5-10  
tbs-owl@tbs-nrw.de

### Regionalstelle Düsseldorf

Kurfürstenstraße 10 ■ 40211 Düsseldorf  
Tel. 0 211 / 17 93 10-0 ■ Fax 0 211 / 17 93 10-29  
tbs-d@tbs-nrw.de

## Unser Angebot

### „Wir haben doch keine Konflikte, wir lösen alles sachlich“

Betriebsseminar für Führungskräfte, Betriebsräte und Beschäftigte zum Umgang mit Konflikten.

### „Miteinander streiten (können), Streitkultur im Betrieb – die Voraussetzung für gute Ergebnisse.“

Betriebsseminar für Führungskräfte, Betriebsräte und Beschäftigte zum Umgang mit Konflikten.

### „Da hab ich ein Problem (Konflikt)!“

Workshops für unterschiedliche Zielgruppen im Unternehmen zum Thema Konflikte.

### Unterstützung in konkreten Konfliktfällen

Ausgebildete MediatorInnen greifen den Konflikt auf und behandeln ihn, zusammen mit den Konfliktparteien.

### Kosten

Termine und Kosten nach Vereinbarung

## www.tbs-nrw.de

Wenn Sie der Meinung sind, dass Konflikte nicht unter den Teppich gekehrt werden dürfen und wir Sie beim „Aufheben“ unterstützen sollen, würden sich über ein erstes Gespräch freuen:


### Gaby Dietsch

TBS Regionalstelle Düsseldorf,  
Tel.: 0211/17931012  
Mobil: 0173/2097769

### Karla Kleinhempel

TBS Regionalstelle Bielefeld,  
Tel.: 0521/9663527  
Mobil: 0173/2097772

... um Lösungen streiten  
- vom Umgang mit Konflikten



# ...um Lösungen streiten – vom Umgang mit Konflikten

## Konflikte sind etwas Normales

Konflikte sind etwas Normales im Zusammenleben, sie sind ein wichtiges Signal, dass etwas nicht stimmt und bedacht oder verändert werden muss. Sie bieten eine Chance zur Entwicklung und zur Verbesserung der gegenseitigen Beziehung. Nicht der Konflikt an sich ist das Problem, sondern die Frage, wie damit umgegangen wird.

## Problematischer Umgang mit Konflikten

Ein Konflikt, der nicht bearbeitet, sondern unter den „Teppich gekehrt“ wird, ist nicht verschwunden – geschweige denn gelöst. Meist schwillt er im Verborgenen und kann zerstörerische Folgen entwickeln.

Das kann sich im Betrieb ganz unterschiedlich auswirken. Häufig sind Demotivierung, innere Kündigung oder auch Mobbing die Folgen. Vorher schon lassen die Leistungsfähigkeit und Arbeitszufriedenheit der Betroffenen und ihres Arbeitsumfeldes nach. Auch Unsicherheiten und Ängste resultieren aus Konflikten, die nicht behandelt werden. Konfliktbedingte Störungen der Zusammenarbeit können Teams und KollegInnen untereinander, Führungskräfte und Beschäftigte, den Betriebsrat und die Geschäftsleitung und auch das Betriebsratsgremium betreffen.

## Wann ist Konfliktvermittlung (Mediation) sinnvoll?

Wenn in einer Gruppe oder zwischen Einzelpersonen die Informationen nicht mehr richtig fließen und das Arbeitsklima vergiftet ist oder die Kooperation stockt, Beziehungen gestört sind oder um Vorgehensweise oder Grundsätze offener, destruktiver Streit ausgebrochen ist, dann kann Konfliktvermittlung (Mediation) helfen.

Mediation fördert eine gute Streitkultur und zielt auf eine einvernehmliche Konfliktlösung, wenn die Streitenden alleine schlecht oder gar nicht mehr weiterkommen.

## Was bietet Mediation?

Mediation ist ein Verfahren, das Personen in Konflikt- oder Streitsituationen hilft, selbständig eine eigene Konflikt- oder Streitregelung zu finden, die die Interessen aller Beteiligten berücksichtigt.

Dabei gelten die Grundsätze Freiwilligkeit und Eigenverantwortlichkeit aller Beteiligten sowie strikte Vertraulichkeit und Fairness des Prozesses.

## Rolle der VermittlerInnen

Die VermittlerInnen helfen den Beteiligten, in einer friedlichen Atmosphäre einen konstruktiven Dialog zu beginnen und fortzuführen. Sie sind neutral und allparteilich.

## Ziel der Konfliktvermittlung

Ziel der Konfliktvermittlung ist eine eigene, einvernehmliche Regelung der Streitpunkte durch die Konfliktpartner selbst. Danach wird die Energie, die für die Konflikte benötigt wurde, wieder frei für anderes, z.B. die Bewältigung der Arbeitsaufgaben.