

Konfliktlotse

[Wissensmanagement](#) » Sie befinden sich auf einer Unterseite zum Titel Berufschancen im Abschnitt Beruf des Fachbuchs Mediation.

Der Konfliktlotse ist eine mögliche Berufsanwendung, bei der die Mediation eine wichtige Rolle spielt. Bitte beachten Sie auch:

[Berufsmöglichkeiten](#) [Anwaltsmediator](#) [Notarmediator](#) Konfliktlotse [Führungskraft](#)

Abstract: XXX

Übersicht

- Aufkommen
- Beruf
- Einbindung
- Verfahren
- Verantwortung
- Aufgaben
- Was tun wenn ...

Ich weiß wo es lang geht

auf dem Weg durch die Untiefen des Konfliktes

[Gesamtinhalt](#) [Themenportale](#) [Führungskraft](#)

Einführung und Inhalt: Der Begriff des Lotsen hat verschiedene Herleitungen. Wenn er sich vom englischen loadsman ableitet, bedeutet er so viel wie Geleitsmann. In der mittelniederdeutschen Sprache ist der Loedsage jemand, der das Lot hält. In Deutschland wird ein Lotse als ein erfahrener Nautiker mit mehrjähriger praktischer Erfahrung bezeichnet, der ein Gewässer so gut kennt, dass er die Führer von Schiffen sicher durch Untiefen, vorbei an Schifffahrtshindernissen und dem übrigen Schiffsverkehr geleiten kann¹.

Konfliktnavigator

Der Lotse weiß, wie man Hindernisse umschifft

Im Idealfall kennt der Konfliktlotse den Weg der Mediation und die Hindernisse, die den Weg und damit die Lösungsfindung verhindern.

Aufkommen

Konflikte sind im Unternehmen an der Tagesordnung. Nicht immer muss dafür ein externer Berater, ein Anwalt oder ein Mediator eingeschaltet werden. Viele Konflikte lassen sich auch aus eigener Kraft und Initiative lösen. Deshalb haben manche Unternehmen damit begonnen, für die Lösung interner und externer Konflikte eine Instanz einzurichten. Den Mitarbeitern wird eine Vertrauensperson zur Verfügung gestellt, die bei der Konfliktlösung behilflich sein sollen.

Beruf

Oft ist der Konfliktlotse ein Angestellter des Unternehmens, der mit dieser Aufgabe betraut wird. Die Stellung als abhängiger Arbeitnehmer könnte der Rolle eines Mediators zuwiderlaufen. Zumindest nach der Lehre der **Integrierten Mediation** und unter Anwendung der **Kognitionstheorie** ist eine Mediation methodisch dennoch zu verwirklichen. Es gibt drei wesentliche Bedingungen, die das Anstellungsverhältnis bei der Ausübung der Konflikthilfe vorsehen muss:

1. Die Unabhängigkeit bei Entscheidungen des Mediators muss sowohl dem Arbeitgeber als auch den Mitarbeitern gegenüber gewahrt sein
2. Die Neutralität muss sichergestellt sein. Das bedeutet, dass seine Rolle eindeutig definiert sein muss und dass er eine Position im Unternehmen innehält, die einer Stabsstelle gleicht.
3. Die Vertraulichkeit muss gewahrt sein, sodass der Konfliktlotse berechtigt ist, Informationen nicht weiterzuleiten. Gegebenenfalls ist zu klären, wie weit seine Verschwiegenheit arbeitgeberseitig garantiert werden kann.

Einbindung

Manchmal sieht man, wenn man die Korridore eines Unternehmens entlang geht ein Türschild:

{EXAMPLE()} **Beispiel: Konfliktlotsenofferte:** Konfliktsprechstunde Freitags 14 bis 16 Uhr. {EXAMPLE}

Welcher Mitarbeiter wird sich wohl vor dieser Türe in einer Warteschlange einreihen? Das Angebot muss in die Unternehmenskultur passen, wenn es wahrgenommen werden soll. Viele Menschen beschreiben ihr Problem nicht als Konflikt. Andere meinen es habe mit Denunziation zu tun wenn sich jemand an diese Stelle wendet. Es muss also im Unternehmen klargestellt und akzeptiert werden, was hinter dieser Tür geschieht, wofür die Konflikthilfe gedacht ist und dass es keine Schande ist, sich dorthin zu wenden.

Auch muss klar sein, dass die Institution des Konfliktlotsen keine Konkurrenz zum Betriebsrat, zur Personalabteilung oder zu anderen Institutionen im Betrieb ist.

Verfahren

Der Konfliktlotse ist an kein Verfahren gebunden. Er wird zunächst eine Verhandlung probieren, gegebenenfalls eine Schlichtung oder gar eine methodische Mediation. Die Praxis wird ein Mix an Verfahren und Kombinationen nahelegen.

Verantwortung

Ob eine rechtliche Verpflichtung besteht, die Regeln der Mediation oder anderer Verfahren einzuhalten, hängt von den rechtlichen Rahmenbedingungen seiner Position (z.B. Arbeitsvertrag) und den Vereinbarungen ab, die der Konfliktlotse mit seinen Gesprächspartnern über die Gesprächsführung getroffen hat. Besonders wenn er unentgeltliche Hilfe anbietet, ist er im Zweifel nicht bereit, wie ein professioneller Dienstleister für Fehler einzustehen. Wenn er eine Mediation angeboten hat, unterliegt er den Standards, vergleichbar mit dem Güterichter.

Aufgaben

Die wichtigste Aufgabe des Konfliktlotsen ist zunächst den Mitarbeitern Gehör zu geben. Dann geht es um eine Konfliktanalyse und das Aufzeigen von Wegen, wie eine Konfliktlösung möglich wird. Der Konfliktlotse kann selbst die Gespräche führen, wenn das von den Streitparteien gestattet wird. Er sollte in der Lage sein die Möglichkeiten einzuschätzen und gegebenenfalls ein externes Verfahren zu ermöglichen. Dabei ist er auch Vermittler und Berater der Unternehmensleitung, weil auch sie zustimmen muss, wenn Kosten veranlasst werden.

Was tun wenn ...

- Der Konfliktlotse informiert den Arbeitgeber

[Weiterempfehlen Führungskraft](#) [Berufschancen](#) [Beruf](#)

Hinweise und Fußnoten

Bitte beachten Sie die [Zitier](#) - und [Lizenzbestimmungen](#).

Bearbeitungsstand: 2023-08-09 09:12 / Version 18.

Aliase: [Konfliktlotsen](#)

Prüfvermerk: -

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten

1 Zitate entnommen aus [<https://de.wikipedia.org/wiki/Lotse|Wikipedia/Lotse>]