

## An wen können Sie sich wenden?

Alle Beschäftigte der FAU haben das Recht, sich von einer Ansprechperson ihres Vertrauens in Konfliktsituationen beraten zu lassen.

### Konfliktberatungsstelle:

Simone Stein: 09131 85 26586  
E-Mail: simone.stein@fau.de

### Kommission zur Konfliktlösung an wissenschaftlichen Arbeitsplätzen:

fau.info/kommissionen

### Örtliche Personalräte der FAU:

fau.info/Personalvertretungen

### Psychosoziale Beratungsstelle:

Telefon: 0160 95 749 716 oder 09131 85 01003  
E-Mail: d-hack@web.de

### Betriebsärztlicher Dienst:

Telefon: 09131 85 23666  
www.baed.fau.de

### Schwerbehindertenvertretung:

Telefon: 09131 85 24130  
E-Mail: Schwerbehindertenvertretung@fau.de

### Personalabteilung:

Referate P2 und P4

### Familienservice:

Christian Müller-Thomas: 09131 85 23231  
E-Mail: christian.mueller-thomas@fau.de  
Heidrun Stollberg: 09131 85 26980  
E-Mail: heidrun.stollberg@fau.de

### Büro für Gender und Diversity:

Telefon: 09131 85 22951  
E-Mail: gender-und-diversity@fau.de

## Die Konfliktberatungsstelle (KBS)

Die Konfliktberatungsstelle ist Anlaufstelle für Führungskräfte und Beschäftigte der FAU und hat folgende Aufgaben:

- ❖ Koordination zwischen den Anlaufstellen
- ❖ konzeptionelle Weiterentwicklung des Konfliktmanagements
- ❖ unabhängige und neutrale Beratung zum Umgang mit Konfliktsituationen
- ❖ vertrauliche und ergebnisoffene Fallbegleitung durch Coaching und Mediation
- ❖ Vermittlung von externen Mediatoren und Coaches
- ❖ Planung und Durchführung präventiver Maßnahmen wie z. B. Schulungen, Workshops

### Unsere Prinzipien:

- ❖ Wir arbeiten vertraulich und ergebnisoffen
- ❖ Alle Maßnahmen erfolgen nur nach Absprache mit dem Betroffenen
- ❖ Es entstehen keine Kosten für Beschäftigte
- ❖ Termine nach Vereinbarung



Foto: Luisa Macharovsky

### Ihre Ansprechperson:

**Simone Stein**  
Konfliktberatungsstelle  
Schlossplatz 4,  
91054 Erlangen  
Telefon: 09131 85 26586  
E-Mail: simone.stein@fau.de

Informationen für alle Beschäftigte der FAU

## Konfliktmanagement

Umgang mit Konflikten

LÖSUNG

KONFLIKT

## Umgang mit Konflikten

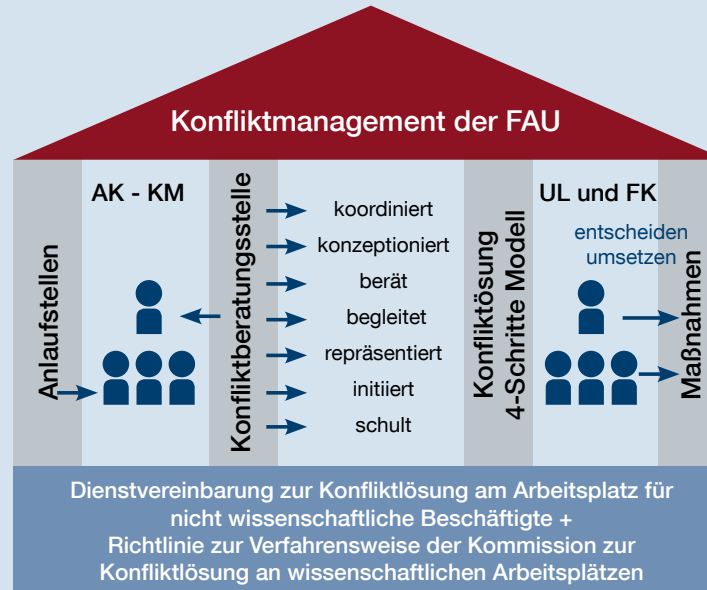
Wenn Menschen miteinander arbeiten, stoßen manchmal auch unterschiedliche Interessen aufeinander oder es kommt zu Missverständnissen. Im Rahmen einer wertschätzenden Universitätskultur und eines guten Arbeitsklimas, werden Konflikte auch als Chance für Veränderung und Entwicklung unserer Universität gesehen.

**Ziel des Konfliktmanagements** ist es, ein positives Arbeitsklima zu schaffen, indem eine wertschätzende Kommunikationskultur herrscht, z. B. durch

- ❖ die Einführung präventiver Maßnahmen zur Vermeidung von Konflikten, wie z. B. Schulungen
- ❖ die Förderung einer wertfreien und konstruktiven Kommunikation, z. B. Schaffung einer Feedbackkultur, Klärung von Rollen, Verantwortungen und Erwartungen
- ❖ Achtung aller Persönlichkeitsrechte (z. B. Datenschutz, Vertraulichkeit etc.) und unter Wahrung größtmöglicher Transparenz in Bezug auf das Konfliktlösungsverfahren

## Unser Konzept

Das Fundament unseres Konfliktmanagements bilden die „Dienstvereinbarung zur Konfliktlösung am Arbeitsplatz für nichtwissenschaftliche Beschäftigte“ und die „Richtlinie zur Verfahrensweise der Kommission zur Konfliktlösung an wissenschaftlichen Arbeitsplätzen“. Dort finden Sie ausführliche Beschreibungen zum Umgang mit Konflikten.



**Der Arbeitskreis Konfliktmanagement (AK-KM)** setzt sich aus Vertretern der Anlaufstellen zusammen und wird durch die Konfliktberatungsstelle koordiniert.

**Ziele des Arbeitskreises Konfliktmanagement sind:**

- ❖ fachliche Vernetzung der aufgeführten Anlaufstellen
- ❖ Weiterentwicklung der Prozesse und Verfahren zur Konfliktlösung
- ❖ Austausch und gegenseitige Unterstützung
- ❖ Weiterbildung und Wissensaustausch

## Konfliktlösung an nicht wissenschaftlichen Arbeitsplätzen im 4 Schritte Modell

„Konflikte sollen dort gelöst werden wo sie entstehen“

### Schritt 1: Eigenständige Lösungssuche

- ❖ Bereitschaft zur Konfliktlösung
- ❖ Probleme zeitnah ansprechen im 4 Augengespräch
  - wenn keine Lösung, erfolgt Schritt 2

### Schritt 2: direkte/r Vorgesetzte/r

- ❖ führt Einzelgespräche mit den Beteiligten
- ❖ unterstützt unparteiisch bei der Lösungsfindung, gemeinsam mit den Beteiligten
  - wenn keine Lösung, erfolgt Schritt 3

### Schritt 3: nächst höhere Führungsebene

- ❖ führt Einzelgespräche mit den Beteiligten
- ❖ unterstützt unparteiisch bei der Lösungsfindung, gemeinsam mit den Beteiligten
  - wenn keine Lösung, erfolgt Schritt 4

### Schritt 4: Konfliktberatungsstelle (KBS)

- ❖ lädt alle Beteiligten zu einem „runden Tisch“ Gespräch, um das weitere Vorgehen zu besprechen
  - Vereinbarung von weiteren Maßnahmen



Foto: Georg Pflaier/FAU

