



Kernfragen

Konfliktlotsen

Beispiel aus  
der Praxis

Reflexion und  
Folgefragen

# Qualitätsmanagement

durch

## betriebliche Konfliktlotsen

?



Kernfragen

Konfliktlotsen

Beispiel aus  
der Praxis

Reflexion und  
Folgefragen

- **Was bedeutet Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen ?**
- **Was bedeutet Konfliktmanagement im Zusammenhang mit Qualitätsmanagement ?**
- **Welche Konfliktlösungsstrategien gibt es im Gesundheitswesen ?**



**Kernfragen**

**Konfliktlotsen**

**Beispiel aus  
der Praxis**

**Reflexion und  
Folgefragen**

- ... und Konfliktlotsen ?



Kernfragen

Konfliktlotsen

Beispiel aus  
der Praxis

Reflexion und  
Folgefragen

- **Was sind betriebliche Konfliktlotsen ?**
- **Welche Aufgaben haben sie ?**
- **Nach welchen Grundsätzen arbeiten betriebliche Konfliktlotsen ?**



Kernfragen

Konfliktlotsen

Beispiel aus  
der Praxis

Reflexion und  
Folgefragen

- **Was sind betriebliche Konfliktlotsen ?**

**Mitarbeiter,**  
die **persönlich geeignet** sind  
und freiwillig  
  
zum **Erkennen**, der **Bearbeitung**  
und **Prävention von Konflikten**  
  
in **mediativen** und **kommunikativen**  
Techniken **ausgebildet** wurden.



Kernfragen

Konfliktlotsen

Beispiel aus  
der Praxis

Reflexion und  
Folgefragen

- **Welche Aufgaben haben sie ?**



Kernfragen

Konfliktlotsen

Beispiel aus  
der Praxis

Reflexion und  
Folgefragen

- **Nach welchen Grundsätzen arbeiten betriebliche Konfliktlotsen ?**

Freiwilligkeit der Teilnahme

Vertraulichkeit

Allparteilichkeit

Ergebnisoffenheit



Kernfragen

Konfliktlotsen

Beispiel aus  
der Praxis

Reflexion und  
Folgefragen

## Beispiel

# „Die Oberschwester als Mutter der Station“





Kernfragen

Konfliktlotsen

Beispiel aus  
der Praxis

Reflexion und  
Folgefragen

## Langzeitfolgen

**Beide arbeiten gut zusammen.**

**Das Betriebsklima auf der Station hat sich nach dem Konfliktlotsengespräch deutlich verbessert.**

**Den ehemaligen Konfliktparteien ist bewusst geworden, dass sie diese Lösung ohne Hilfe des Konfliktlotsen nicht gefunden hätten.**



Kernfragen

Konfliktlotsen

Beispiel aus  
der Praxis

Reflexion und  
Folgefragen

## **Reflexion der Lösungen**

### **Besonderheiten der Konfliktlösung mit Hilfe von Konfliktlotsen**



Kernfragen

Konfliktlotsen

Beispiel aus  
der Praxis

Reflexion und  
Folgefragen

# Qualitätsmanagement

## durch

# betriebliche Konfliktlotsen

# !

Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit  
und Ihr Interesse

