



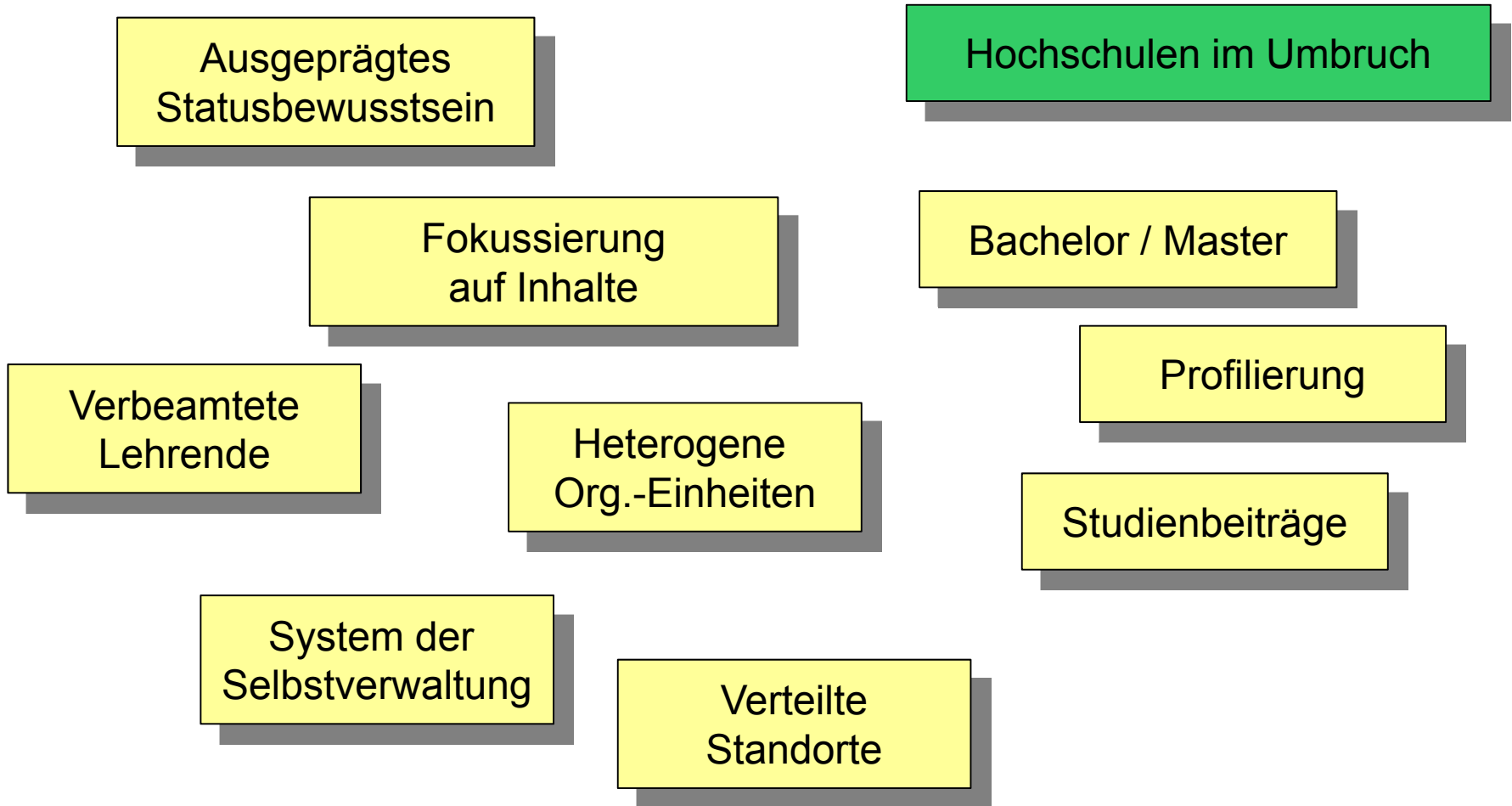
Konfliktmanagement und Mediation in Hochschulen

Hans Brandt-Pook | Helmuth Gramm
Konfliktmanagement Kongress 2009

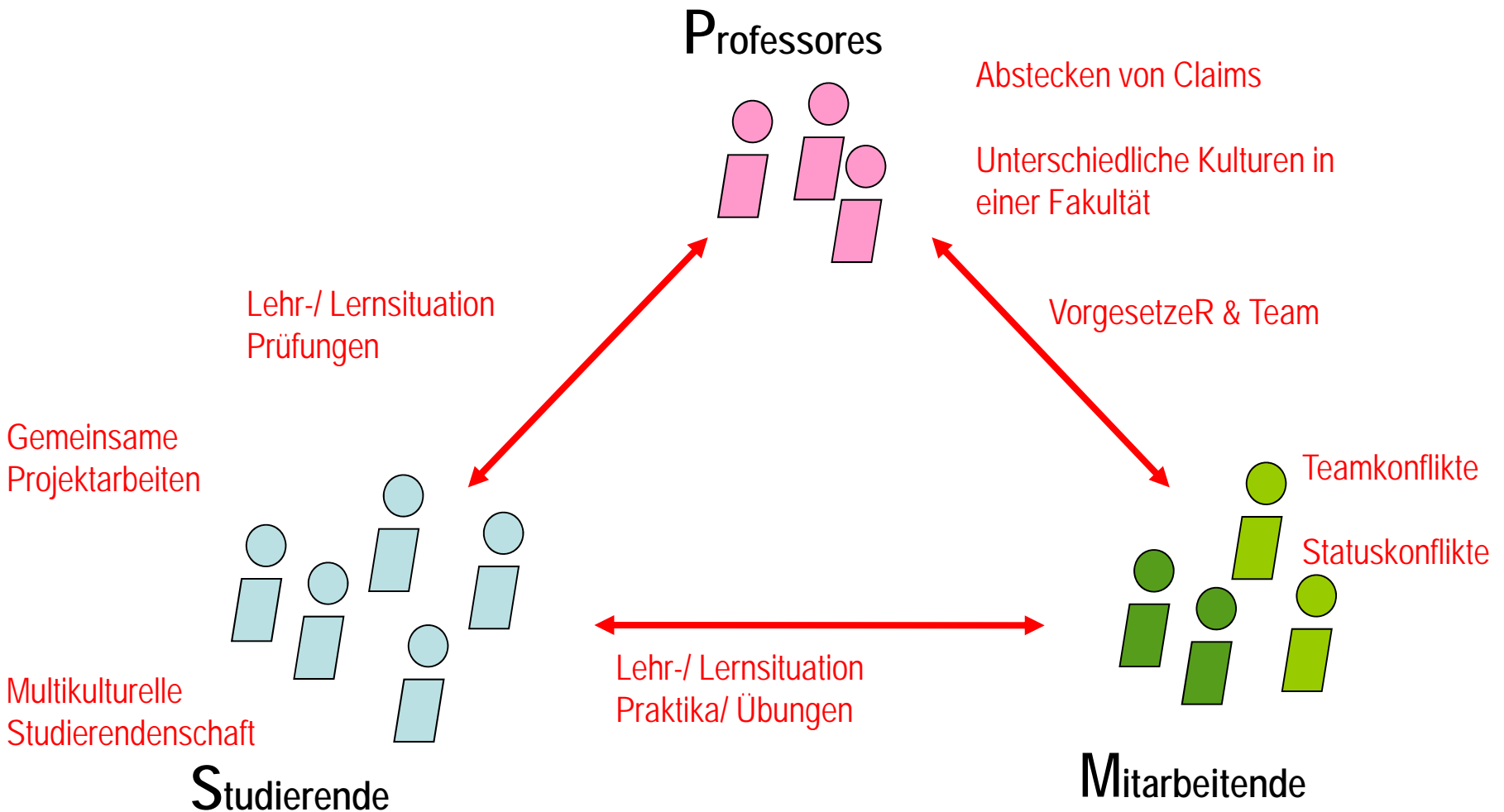
Agenda

- ≡ Konflikte an der Hochschule
- ≡ Ansätze zu Konfliktmanagement und Mediation
 - » Fachhochschulen in NRW
 - » Hochschule für Angewandte Wissenschaften
Hamburg – HAW
- ≡ Diskussion und Austausch

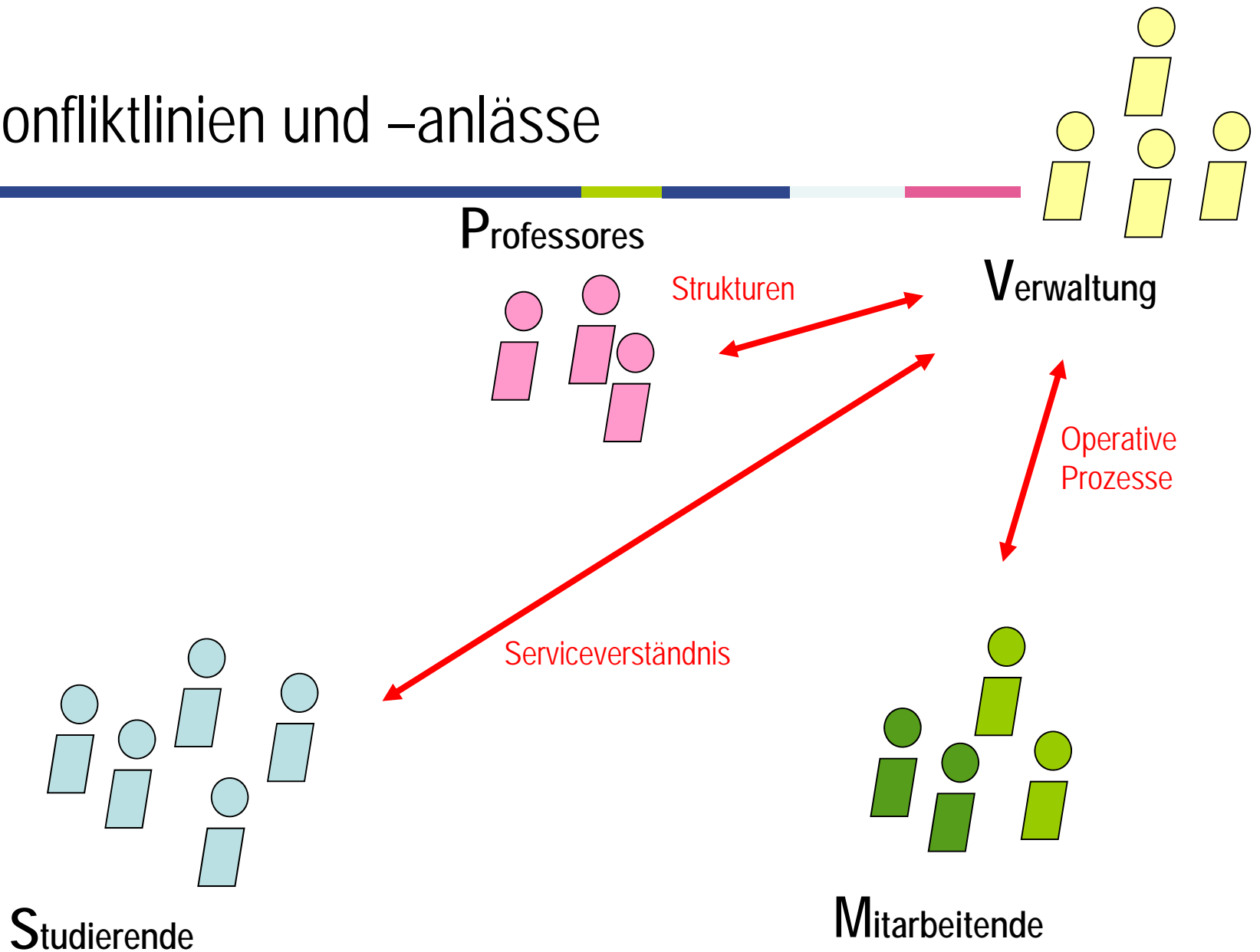
Konfliktpotenziale an Hochschulen



Konfliktlinien und -anlässe



Konfliktlinien und -anlässe



Agenda

- ≡ Konflikte an der Hochschule
- ≡ Ansätze zu Konfliktmanagement und Mediation
 - » Fachhochschulen in NRW
 - » Hochschule für Angewandte Wissenschaften
Hamburg – HAW
- ≡ Diskussion und Austausch



Fachhochschullandschaft in NRW



Erste Erfahrungen

≡ Angebote

» Weiterbildungskurse

- „Konfliktbewältigung in der Lehre“
- “Konfliktmanagement für Dekanate”



» Mediation



» Konfliktberatung / -coaching

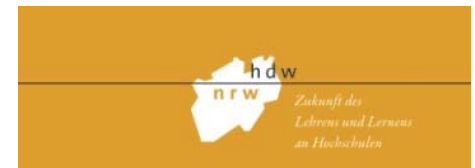


≡ Organisation

» Pool von BeraterInnen und MediatorInnen

» Abwicklung über

hdw: Hochschuldidaktische Weiterbildung NRW



Agenda

- ≡ Konflikte an der Hochschule
- ≡ Ansätze zu Konfliktmanagement und Mediation
 - » Fachhochschulen in NRW
 - » Hochschule für Angewandte Wissenschaften
Hamburg – HAW
- ≡ Diskussion und Austausch



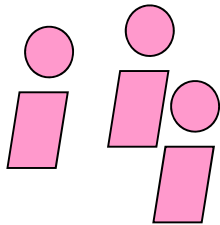
Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg

- ❖ Zweitgrößte Hochschule der Hansestadt Hamburg
- ❖ Drittgrößte ihrer Art (Fachhochschule) in der Bundesrepublik
- ❖ Vier Fakultäten / verschiedene Standorte
- ❖ Vielseitiges Studienangebot
Ingenieur-/Wirtschafts-/Sozialwissenschaften, Kunst/Design

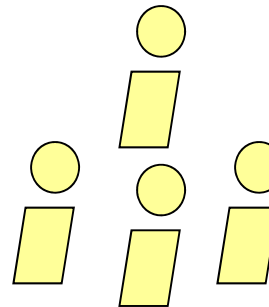


HAW Hamburg - Personalstruktur

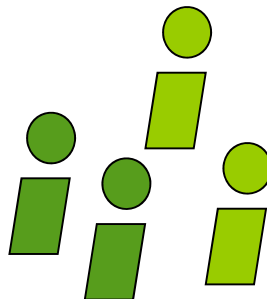
Professores



Mitarbeitende in
Verwaltung,
Technische Dienste
etc.



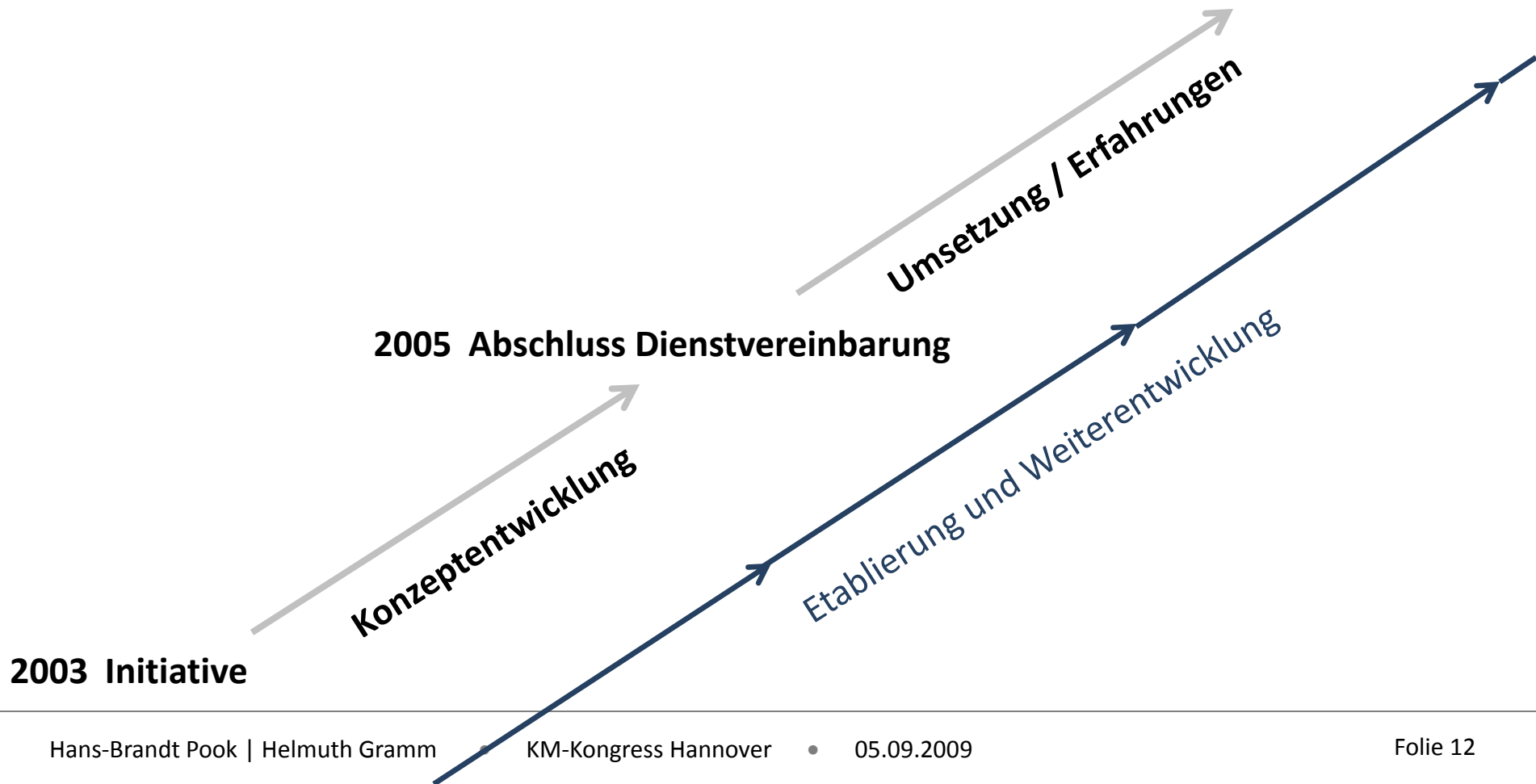
Mitarbeitende in
Lehre und Forschung



Etwa 900 Personen
Ca. 50% Professoren



Entwicklung einer Streitkultur



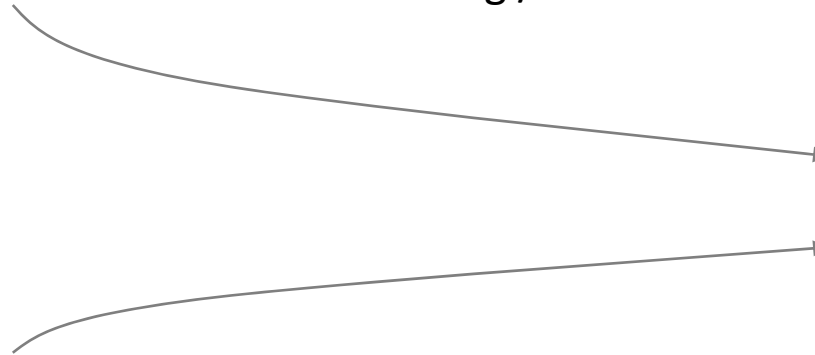


Initiative

✓ Geschäftsführung /Präsidium (Kanzler)

Arbeitsschutz-
ausschuss

Regelung des Umgangs mit
Mobbing / Konflikten



Projekt
Personalentwicklung

Anlaufstelle
Konflikte

✓ Leitung Personalabteilung



Konzeptentwicklung für den geregelten Umgang mit Konflikten

Bestandsaufnahme

- Im Rahmen der personellen Kapazitäten (nicht systematisch)
- Stichpunktartige Interviews, Gespräche mit Führungskräften, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Interessenvertretungen.
- Eigene Erfahrungen mit Konflikten ergänzen das Bild.

- ❖ Typische Konfliktfelder
- ❖ Üblicherweise Beteiligte und Verantwortliche
- ❖ Besonderheiten und Wirkungen von Konflikten
- ❖ Typischer Umgang mit Konflikten



Konzeptentwicklung für den geregelten Umgang mit Konflikten

Projekt Konfliktlotsen

- ❖ Anlass: Aktuelle Konflikte müssen bearbeitet werden
- ❖ Experimentierfeld: Bewährt sich ein interner Vermittler?
- ❖ Rückgriff auf vorhandene Beratungskompetenz : Coach, Mediator
- ❖ Konkretes Angebot: Möglichkeit ins Gespräch zu kommen
- ❖ Einblicke in herrschende Konflikte



Ernennung von 2 provisorischen Konfliktlotsen (Frau + Mann)



Konzeptentwicklung für den geregelten Umgang mit Konflikten

Projekt Kollegiale Beratung

- ❖ Kollegiale Beratung findet in Gruppen (6 ... 9 Personen) statt.
- ❖ Ein professioneller Berater ist nicht anwesend.
- ❖ Die Beratung folgt einem festen Ablauf.
- ❖ Der Ablauf ist allen Teilnehmern bekannt.
- ❖ Alle Teilnehmer sind aktiv an der Beratung beteiligt.
- ❖ Es werden Lösungen für berufliche Praxisprobleme entwickelt.



Durchführung von 2 Schulungsveranstaltungen
Gründung von 3 Beratungsgruppen
10 Stunden Freistellung im Jahr pro Mitarbeiter genehmigt



Konzeptentwicklung für den geregelten Umgang mit Konflikten

Öffentlichkeitsarbeit

- ❖ Workshops
- ❖ Flyer
- ❖ Beratungsgutschein
- ❖ Web-Seite Intranet
- ❖ Information: Leitungsrunden, Personalversammlungen



Konzeptentwicklung für den geregelten Umgang mit Konflikten

Hochschulinterne Vernetzung

- ❖ Regelmäßige Rückkopplung zum Präsidium
- ❖ Regelmäßiger Austausch mit dem Personalrat
- ❖ Einbeziehung der Frauen/Gleichstellungsbeauftragten
- ❖ Vernetzung mit der Personalentwicklung
- ❖ Austausch mit Interessenvertretungen und Ansprechpersonen



Konzeptentwicklung für den geregelten Umgang mit Konflikten

Behördenübergreifende Vernetzung

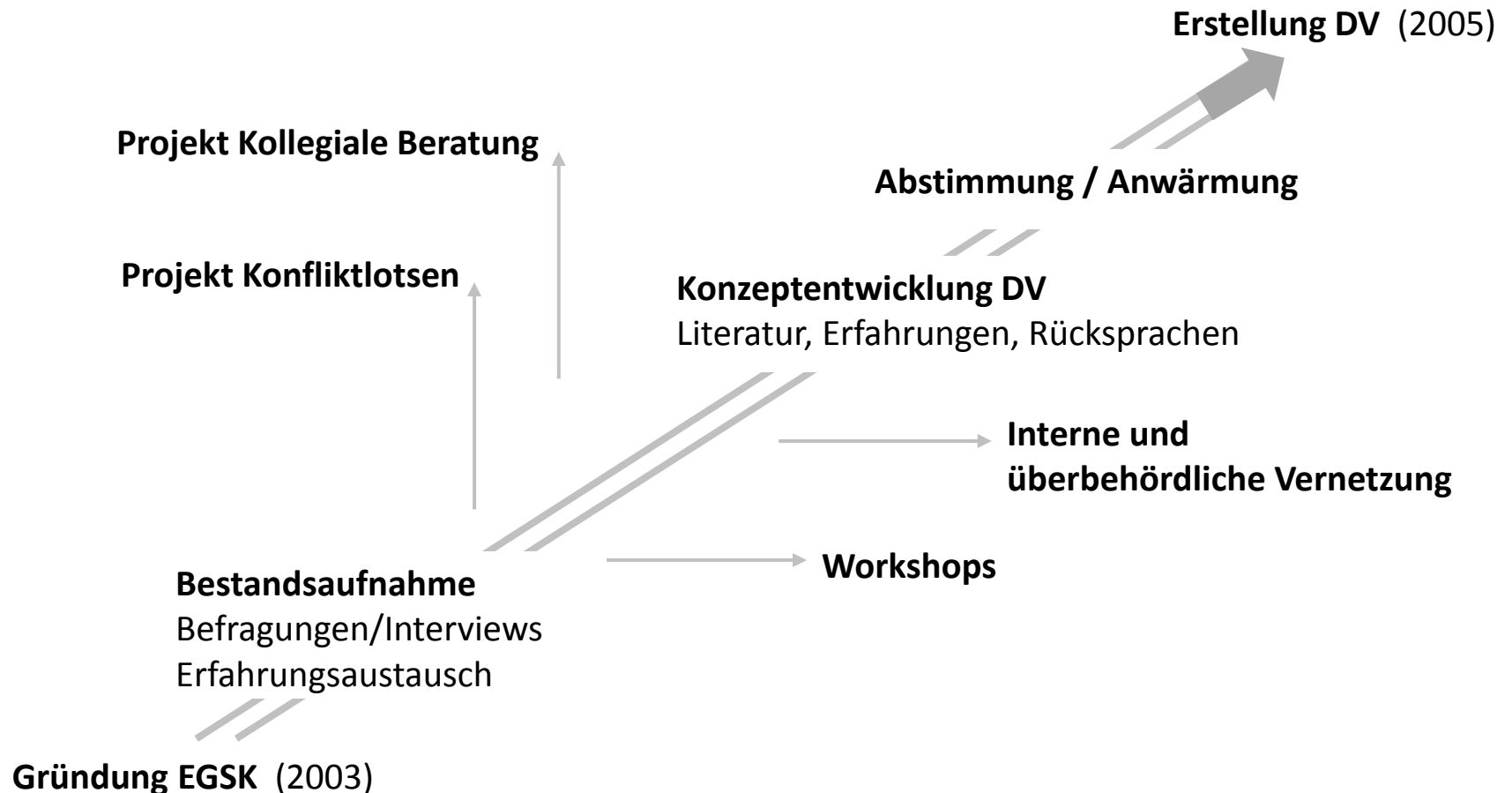
- ❖ Erfahrungsaustausch mit Hamburger Behörden (seid 2003)
- ❖ Gründung Netzwerk Konfliktmanagement (2004)
- ❖ Aufbau eines gemeinsamen Beraterpools (Mediation und Coaching, nebenamtlich)



www.netzwerk-konfliktmanagement.de



Von der Initiative bis zur Dienstvereinbarung





Dienstvereinbarung zum Umgang mit Konflikten

Konfliktbearbeitung → **Verfahren**

- ◆ Konflikte
- ◆ Mobbing
- ◆ Sexuelle Belästigung
- ◆ Diskriminierung

Prävention → **Maßnahmen**



DV Konflikte: Ansprechpersonen

Verantwortliche , Berater/innen, Interessenvertretungen

- ❖ Vorgesetzte
- ❖ Personalservice
- ❖ Personalvertreter/innen
- ❖ Gleichstellungs- /Frauenbeauftragte
- ❖ Schwerbehindertenvertrauensperson
- ❖ Suchtbeauftragte/r
- ❖ Arbeitsmedizinischer Dienst

-
- ❖ **Konfliktlotsen**
 - ❖ **Vertrauensperson im Falle von sexueller Belästigung**



DV Konflikte: Konfliktlotsen

Eckpunkte

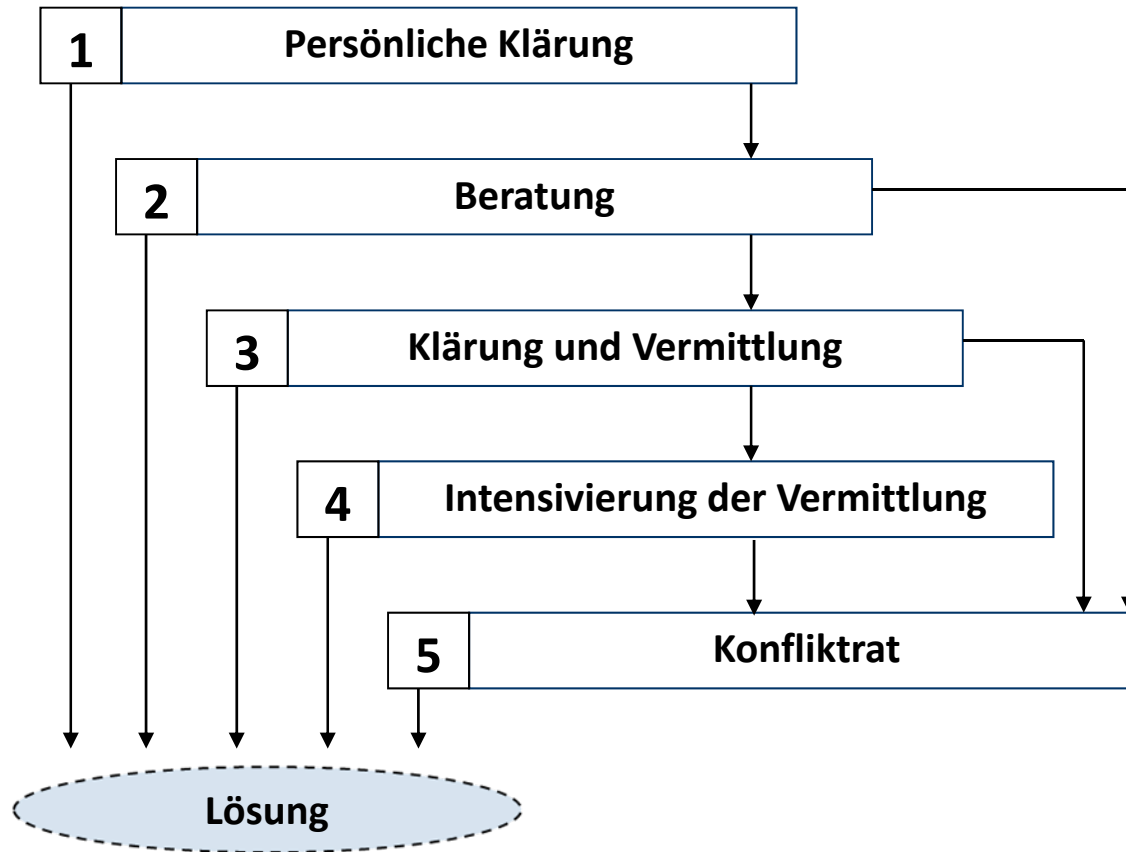
- ❖ Benennung durch das Präsidium in Abstimmung mit dem Personalrat und der Gleichstellungsbeauftragten
- ❖ Anzahl mindestens 2 Personen,
- ❖ Amtszeit 2 Jahre
- ❖ Jährlicher Bericht an Präsidium und Personalrat

Aufgaben

- ❖ Ansprechperson: Durchführung von Beratungsgesprächen
- ❖ Allparteiliche Vermittlung: Konfliktklärung, Konfliktmoderation, Mediation
- ❖ Konfliktrat: Einberufung / Sachverständiger
- ❖ Prävention: Anregung und Durchführung von Maßnahmen

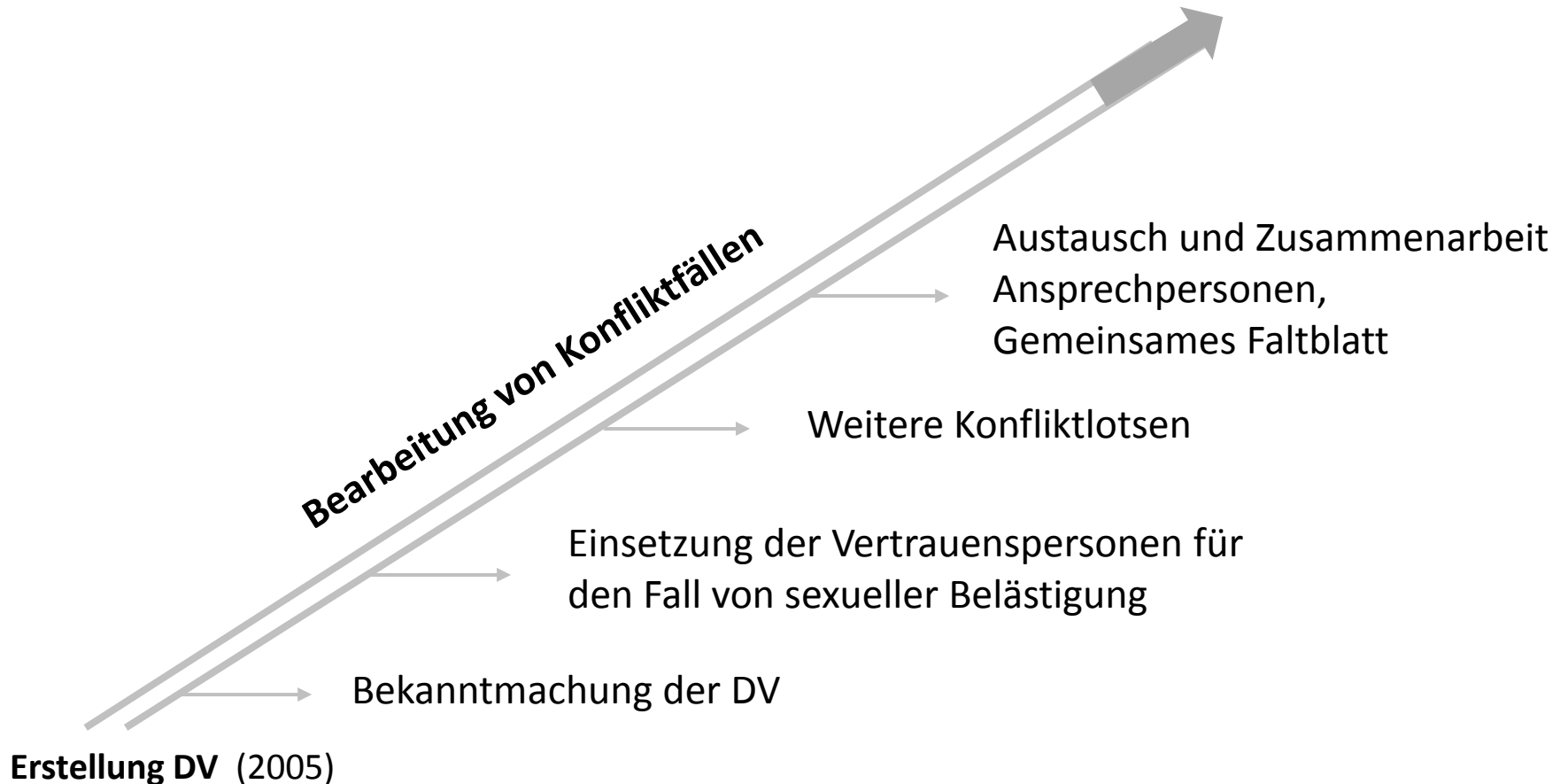


DV Konflikte: Verfahren





DV Konflikte: Einführung und Umsetzung





Erfahrungen der Konfliktlotsen

Anzahl Fälle: – Bisher etwa 70 Fälle
(nicht mitgezählt: „Gespräche zwischendurch“)

Umfang: – Häufig 2-3 Sitzungen, einige sehr zeitaufwendig
– Tendenz zu Fällen mit höherer Zeitanforderung

Konfliktparteien: – Mittlerweile aus allen Statusgruppen

Verfahren: – Vor allem bis Stufe 3
– Trennung zwischen Stufe 3 und 4 nicht deutlich
– Konfliktrat einmal einberufen

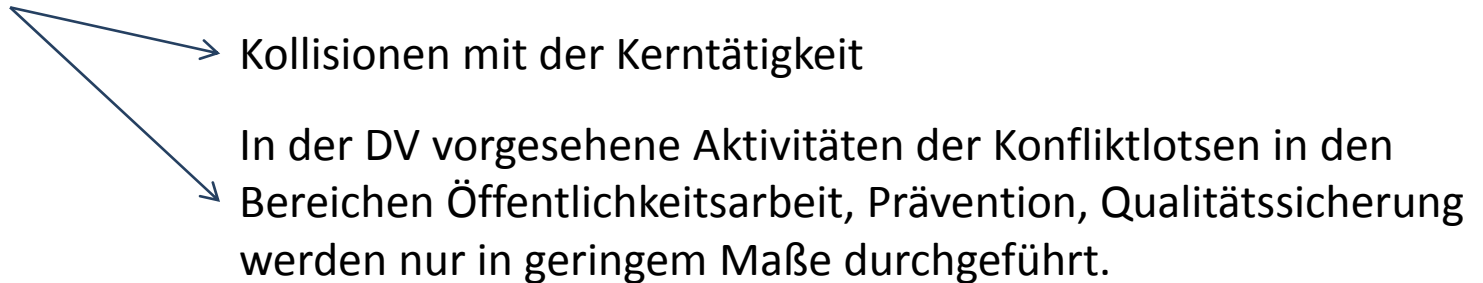
Neu: – Konfliktbezogenes Coaching
– Teamentwicklung
– Moderation

Qualitätssicherung: – Supervision 6x2 Stunden pro Jahr



Entwicklungsfelder

Überlastung der Konfliktlotsen



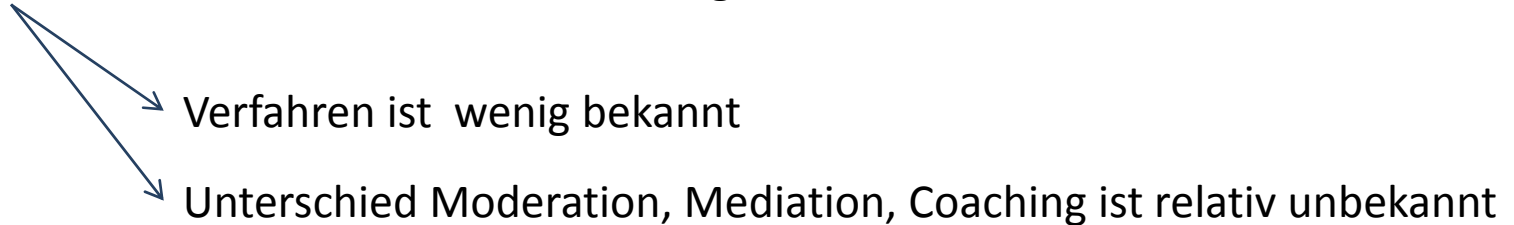
Maßnahmen

- ❖ Benennung eines weiteren Konfliktlotsen (genehmigt)
- ❖ Entlastung im Bereich der Kerntätigkeit (insgesamt 6 SWS Lehrentlastung genehmigt)



Entwicklungsfelder

Transparenz und Bekanntheit der DV und des Angebotes der Konfliktlotsen



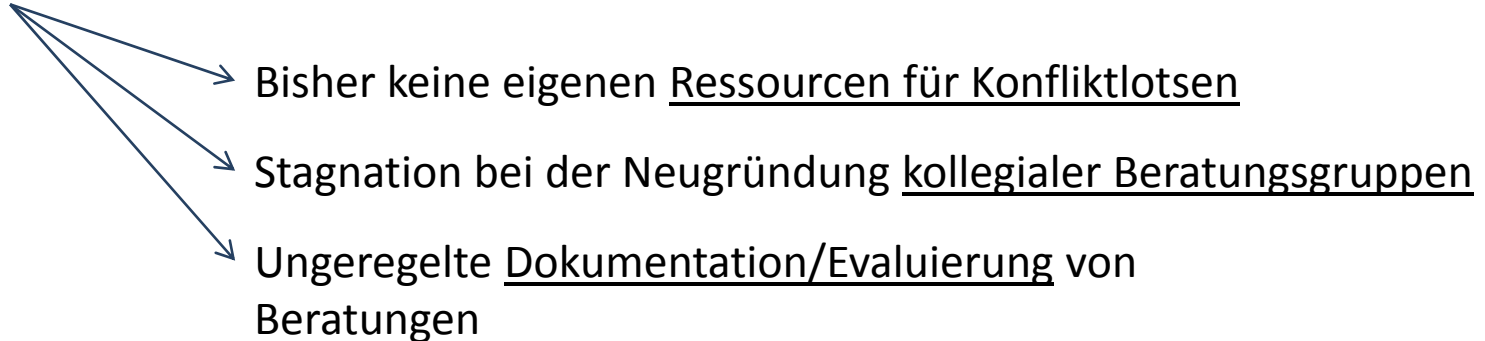
Maßnahmen

- ❖ Information auf Zielgruppen abstimmen
- ❖ Intranetpräsentation überarbeiten, Informationsblätter erstellen
- ❖ Vernetzung mit Ansprechpersonen verbessern (Steuerungsgruppe Personalentwicklung)



Entwicklungsfelder

Weitere Aspekte



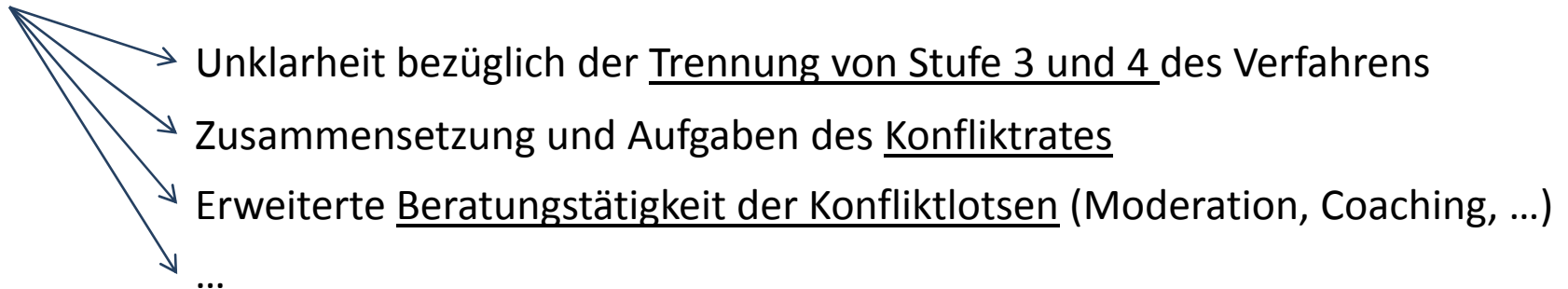
Maßnahmen

- ❖ Gemeinsames Büro mit Suchtbeauftragten (genehmigt), Budget (beantragt)
- ❖ Bekanntmachung und Einführungsworkshop Kollegiale Beratung
- ❖ Entwicklung von Formblättern zu Dokumentation und Evaluation (in Bearbeitung)



Entwicklungsfelder

Überarbeitung der Dienstvereinbarung



Maßnahmen

- ❖ Evaluation (2010 ?)
- ❖ Einarbeitung der Erfahrungen in die Dienstvereinbarung (2011 ?)



Fazit

Keine Angst vor'm Konflikt! Mediation in der öffentlichen Verwaltung

-
- Anfangen
 - Zeit für die Entwicklung lassen
 - Besonderheiten der Institution berücksichtigen
 - Experimentieren / Projekte
 - Verantwortliche und Interessenvertretungen einbinden
 - Vorhandene Ressourcen nutzen
 - Mediation in ein Konfliktmanagementkonzept einbinden



Kontakt

Prof. Dr. Hans Brandt-Pook

FB Produktion und Wirtschaft
Hochschule Ostwestfalen-Lippe

Liebigstr. 87 • 32657 Lemgo

Tel: (05261) 702 523

Mobil: (0179) 598 64 16

Email: Hans.Brandt-Pook@hs-owl.de

Web: www.hs-owl.de/fb7/iwi

Dipl.-Ing. Helmuth Gramm

Fakultät Live Sciences
Hochschule für
Angewandte Wissenschaften Hamburg

Lohbrügger Kirschstr. 65 • 21033 Hamburg

Tel: (040) 428 75-6414

Mobil: (0171) 533 52 20

Email: Helmuth.Gramm@haw-hamburg.de

Web: www.haw-hamburg.de/gramm.html