



INTERNES KONFLIKT- MANAGEMENT

Konfliktfreie Orte gibt es nicht. Wo sich Menschen aufhalten, kann es zu Spannungen kommen. Somit sind Konflikte in der Arbeitswelt nichts Ungewöhnliches: Die meisten Menschen verbringen etwa die Hälfte ihres Erwachsenenlebens in ihrem beruflichen Umfeld. Aber Konflikte beeinflussen das Betriebsklima, stören Arbeitsabläufe und Arbeitsbeziehungen. Dadurch beeinträchtigen sie die Effektivität von Organisationen und verursachen Kosten.

Innerbetriebliche Konfliktbearbeitung hilft Kosten zu sparen. Außerdem profitieren von der Förderung einer entsprechenden Konfliktkultur alle Beteiligten. Die Beschäftigten, weil die Arbeit in einem angenehmen, konfliktfreien Umfeld leichter fällt. Die Dienstgeber, weil

motiviert, einsatzbereite Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bessere Leistungen erbringen.

Durch bewussten, systematischen und zielgerichteten Umgang mit Konflikten wird eine konstruktive Konfliktbewältigung möglich. Dadurch wird die Eskalation von Konflikten verhindert und Diskriminierung, sexueller Belästigung und Mobbing vorgebeugt.

Darüber hinaus trägt ein organisationsübergreifendes Konfliktmanagementsystem zu einer Organisationskultur der gemeinsamen Identifikation bei. Erkennbar an einem partnerschaftlichen, respektvollen und fairen Verhalten am Arbeitsplatz.

ZIELE

- Erkennen von entstehenden Konflikten/ Aktivierung von internen Ressourcen zur frühen Bearbeitung von Konflikten
- Interne/externe Ressourcen für die Bearbeitung von Konflikten mit Ausweitung des sozialen Rahmens und/oder hoher Eskalationsstufe
- Nutzung von Konflikten als Potenzial für Veränderung
- Diversity-Aspekt: ein partnerschaftliches Miteinander auf der Basis der Vielfalt der Beschäftigten und des Abbaus von Stereotypen und Vorurteilen
- Beitrag zur Corporate Identity und Corporate Governance (Corporate Behavior)

NUTZEN

- Entwicklung von persönlicher Konfliktfähigkeit (Beteiligte) und von Konfliktfestigkeit (Organisation)
- Entlastung der Führungskräfte
- Steigerung der Produktivität durch Optimierung von Prozessen
- Reduktion der Konfliktkosten
- Positives Image (Corporate Social Responsibility)
- Etablierung eines achtsamen Managements und einer Verantwortungskultur

MÖGLICHKEITEN DER KONFLIKTLÖSUNG

Konflikte sind je nach ihrer Art, des zeitlichen Verlaufs von der Entstehung bis zur Inanspruchnahme von Unterstützung und der Anzahl der Beteiligten unterschiedlich niedrig oder hoch eskaliert. Entsprechend dieses Eskalationsgrades werden verschiedene Methoden der Konfliktregulierung angewandt.

Für eine möglichst frühzeitige Konfliktbearbeitung werden KonfliktlotsInnen (KL) eingesetzt. Die Auswahl, Ausbildung sowie Rechte und Pflichten der KL sind geregelt. Ihre Tätigkeit ist im Konfliktbuch detailliert beschrieben.

Von allen Beschäftigten wird erwartet, dass sie sich konstruktiv und aktiv an Konfliktlösungen in ihrem Arbeitsumfeld beteiligen und frühzeitig eingreifen, um die Eskalation von Konflikten zu verhindern.

KONFLIKTBERATUNG

Konfliktlotsin/Konfliktlotse unterstützt Konfliktbeteiligte oder Führungskräfte in Einzelgesprächen bei der Entwicklung einer Übersicht über den Konflikt und seine Auswirkungen, die günstigste Vorgehensweise und die sinnvollen Techniken.

KONFLIKTMODERATION

Teams moderieren Klärungsprozesse bei Konflikten zwischen Kolleginnen und Kollegen oder Führungskräften und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

KONFLIKTCOACHING

Konfliktlotse/Konfliktlotsin begleitet Konfliktbeteiligte oder Führungskräfte bei der selbständigen Klärung eines Konflikts.

MEDIATION

Das Konfliktlösungsverfahren. Mediatorin/Mediator fördert systematisch die Kommunikation zwischen den Konfliktparteien mit anerkannten Methoden.
Ziel: Beteiligten eine von ihnen selbst verantwortete Lösung ihres Konfliktes zu ermöglichen.



KONFLIKTKULTUR.

Wir lösen Konflikte möglichst rasch mit Respekt und Wertschätzung.

AUSZUG AUS DEN FÜHRUNGSRUNDSÄTZEN DER STADT GRAZ.

BEGRIFFE UND IHRE BEDEUTUNG

DISKRIMINIERUNG

Jede Form von Benachteiligung, Nichtbeachtung, Ausschluss oder Ungleichbehandlung von einzelnen Menschen oder Gruppen auf Grund angedichteter oder in einem bestimmten Zusammenhang nicht relevanter Merkmale.

BEISPIELE

- Verächtlichmachende Äußerungen oder Handlungen gegen Bedienstete wegen deren Abstammung, Religion, Nationalität, Alter, Geschlecht, sexueller Orientierung, Behinderungen, familiärer oder sozialer Verhältnisse, persönlicher Eigenheiten, politischer oder gewerkschaftlicher Betätigung oder Einstellung.

SEXUELLE BELÄSTIGUNG

Wenn ein der sexuellen Sphäre zugehöriges Verhalten gesetzt wird, das die Würde einer Person beeinträchtigt oder dies bezweckt und für die betroffene Person unerwünscht, unangebracht, entwürdigend, beleidigend oder anstößig ist.

BEISPIELE

- unerwünschter Körperkontakt
- anzügliche Bemerkungen, Kommentare und Witze zur Person
- Zeigen von pornografischen Darstellungen (auch am PC)
- Aufforderung zu sexuellen Handlungen
- Andeutungen, dass sexuelles Entgegenkommen berufliche Vorteile bringen oder Nachteile abwenden könnte

MOBBING

Eine konfliktbelastete Kommunikation am Arbeitsplatz unter KollegInnen oder zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden, bei der die angegriffene Person unterlegen ist und von einer oder einigen Personen systematisch, oft und während längerer Zeit, mit dem Ziel und/oder dem Effekt des Ausstoßes aus dem Arbeitsverhältnis direkt oder indirekt angegriffen wird und dies als Diskriminierung empfindet.

Viele Formen der sexuellen Belästigung am Arbeitsplatz können Mobbing sein. Sexuelle

Übergriffe sind häufig mit weiterem Mobbingverhalten gepaart. Oft werden von Mobbing Betroffene auch zusätzlich zu Opfern sexueller Belästigung.

Ungeklärte Konflikte im Vorfeld können Ursache und Auslöser für Mobbing sein. In diesem Sinne ist Mobbing der chronifizierte Endzustand einer misslungenen Konfliktbehandlung.

Kein Mobbing sind einmalige Konflikte, Auseinandersetzungen über Dienstpflichtverletzungen oder einzelne Konflikte, die bei jeder Zusammenarbeit auftreten können.

BEISPIELE

- Verleumden von Bediensteten oder deren Familien
- absichtliches Zurückhalten von arbeitsrelevanten Informationen
- Beschimpfungen, Drohungen und Erniedrigungen
- unwürdige Behandlung durch Vorgesetzte, wie z. B. Zuteilung unlösbarer, sinnloser oder gar keiner Aufgaben
- negative Darstellungen in der Öffentlichkeit, wie z. B. widerrechtliche Preisgabe innerdienstlicher Angelegenheiten (beispielsweise an die Medien) mit der Absicht, Einzelne oder Gruppen in Verruf zu bringen

STALKING

Das obsessive Verfolgen einer Person, das von dieser als unerwünscht und grenzverletzend wahrgenommen wird.

BEISPIELE

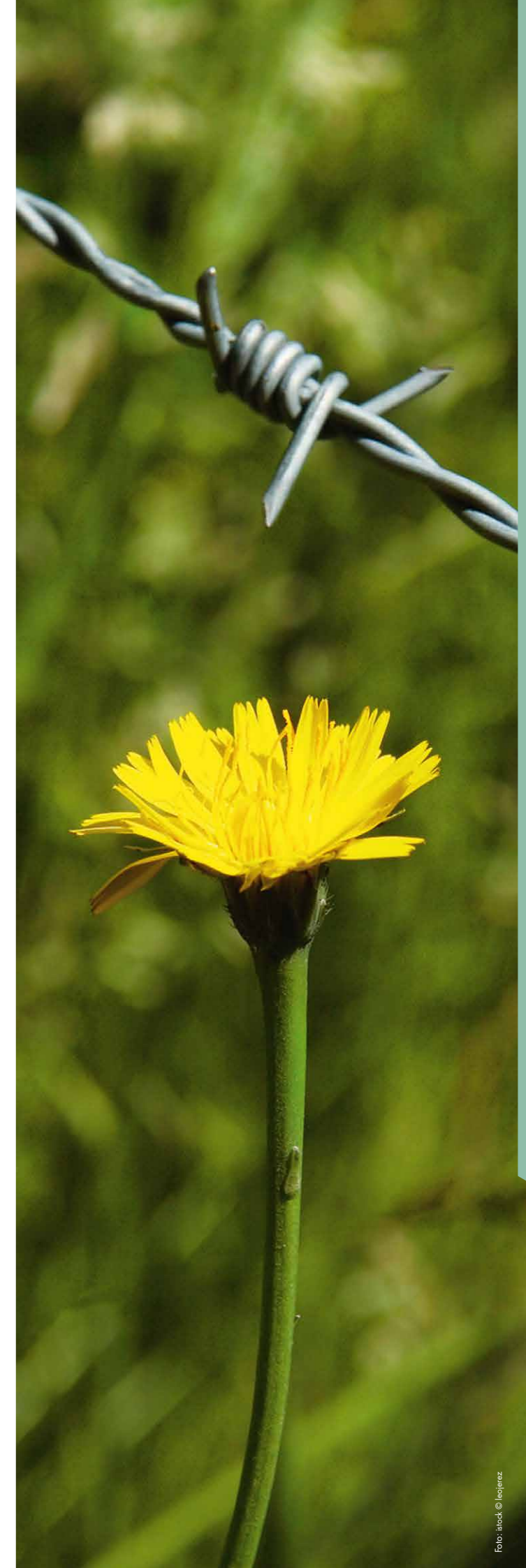
- Telefonanrufe, SMS, E-Mails zu allen Tages- und Nachtzeiten
- Unerwünschte Liebesbezeugungen: Liebesbriefe, Blumen, Geschenke
- Bestellen von Waren, Abonnieren von Zeitschriften etc. unter dem Namen des Opfers
- Häufige Präsenz in der Nähe der Wohnung oder Arbeitsstelle des Opfers
- Verleumdungen, zum Beispiel gegenüber dem Arbeitgeber oder der Arbeitgeberin
- Falsche Verdächtigungen des Opfers bei der Polizei oder der Staatsanwaltschaft

CYBER-MOBGING

Fortgesetzte Belästigung über digitale Medien (Internet: Soziale Netzwerke, Chats, Messenger, E-Mails ...; Handy: SMS, Anrufe, Messenger, Handyfotos und -videos ...).

BEISPIELE

- Eine Person für eine größere Zahl von Menschen wahrnehmbar in der Ehre verletzen (z. B. Gerüchte/Beschimpfungen im Internet veröffentlichen)
- Tatsachen oder Bildaufnahmen des höchstpersönlichen Lebensbereiches einer Person ohne deren Zustimmung für eine größere Zahl von Menschen wahrnehmbar machen (z. B. peinliche Fotos/Videos verbreiten)



RICHTLINIE ZUM ERHALT UND ZUR FÖRDERUNG EINES POSITIVEN ARBEITSKLIMAS

VEREINBARUNG

Auf Grundlage der Richtlinie zum Erhalt und zur Förderung eines positiven Arbeitsklimas vom Dezember 2002 wird ein gemeinsames Konfliktmanagementsystem im Magistrat der Landeshauptstadt Graz, in der GBG Gebäude- und Baumanagement Graz GmbH und in der ITG Informationstechnik Graz GmbH eingerichtet und folgende Vereinbarung¹ abgeschlossen:

- zum konstruktiven Umgang mit Konflikten am Arbeitsplatz
- zur Verhinderung von Eskalation von Konflikten am Arbeitsplatz
- zur Vorbeugung von Diskriminierung, Mobbing und sexueller Belästigung am Arbeitsplatz

ZIEL UND ZWECK DER RICHTLINIE

Magistrat Graz, GBG GmbH und ITG GmbH erkennen in Wahrnehmung der Verantwortung und Fürsorgepflicht für ihre Beschäftigten die Notwendigkeit zur umfassenden Förderung des Arbeitsfriedens und der Bekämpfung von Verstößen gegen die Menschenwürde, wie Diskriminierung, sexuelle Belästigung, Mobbing und Stalking.

Mit der Richtlinie sollen geeignete Maßnahmen festgelegt werden, die unmittelbar nach Bekanntwerden eines verletzten Arbeitsfriedens oder von Repressalien gegen einzelne Personen oder gegen Gruppen von Mitarbeitenden Platz greifen, um ein von gegenseitigem Respekt getragenes Miteinander am Arbeitsplatz sicherzustellen und einen bestmöglichen Dienstbetrieb zu gewährleisten. Damit soll aber auch schon im Vorfeld möglicher Konflikte ihrer Entstehung entgegen gewirkt werden.

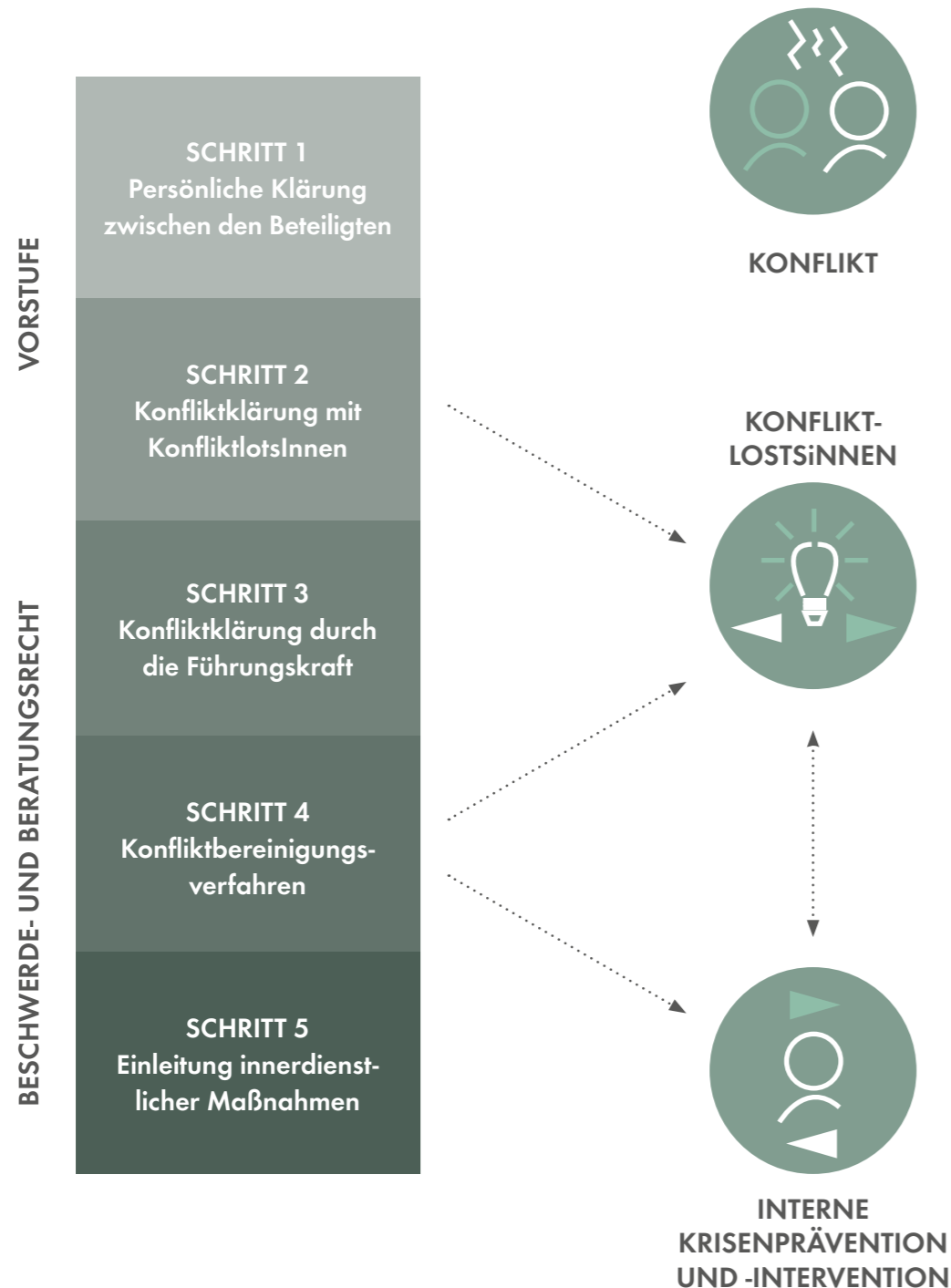
¹) Adäquat zu dieser Richtlinie gilt die Betriebsvereinbarung der Holding Graz für alle Beschäftigten der Holding Graz.

ALLGEMEINE GRUNDSÄTZE

- Führungskräfte sind Vorbild. Sie müssen einen vorurteilsfreien, wertschätzenden Umgang und eine konstruktive Konfliktlösung aktiv fördern und unterstützen.
- Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, an der Erhaltung des Arbeitsfriedens und eines menschenwürdigen Arbeitsklimas mitzuwirken.
- Die Persönlichkeit jeder Mitarbeiterin und jedes Mitarbeiters ist zu respektieren.
- Verstöße gegen die Menschenwürde am Arbeitsplatz bedeuten schwerwiegende Störungen des Arbeitsfriedens, denn sie können Unsicherheit, Stress, Einengung, menschliches Leid und schließlich gesundheitliche Schäden begründen.
- Zu den Verstößen gegen die Menschenwürde gehören insbesondere bewusste, gezielte oder grob fahrlässige Herabwürdigungen von Kolleginnen und Kollegen. Sie stellen Dienstpflichtverletzungen dar, unter bestimmten Voraussetzungen können solche Handlungen auch sonstige verwaltungs- oder strafrechtliche Konsequenzen bzw. Schadenersatzansprüche nach sich ziehen (z. B. eine sexuell Belästigte/ein sexuell Belästigter hat nach § 17 des Landesgleichbehandlungsgesetzes Anspruch auf Schadenersatz; § 105 Strafgesetzbuch sieht eine Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr für diejenigen vor, die andere Personen mit Gewalt oder durch gefährliche Drohung zu Handlungen, Duldung oder Unterlassung nötigen).
- Vorgesetzte haben daher im Sinne dieser Richtlinie bei Verletzungen der Menschenwürde am Arbeitsplatz, dazu zählen insbesondere Diskriminierung, sexuelle Belästigung, Mobbing und Stalking, einzuschreiten.

KONFLIKTBEARBEITUNG

Das Verfahren der Konfliktbearbeitung ist folgendermaßen untergliedert:



STUFENPLAN

SCHRITT 1

PERSÖNLICHE KLÄRUNG

Grundsätzlich sollen Konflikte nicht delegiert, sondern dort geklärt werden, wo sie entstanden sind. Daher haben die beteiligten Personen zu versuchen, den Konflikt auf direkte Weise zu lösen (z. B. durch klärende Gespräche).

SCHRITT 2

KONFLIKTLOTSINNEN

Sollte die persönliche Klärung nicht möglich sein, können sich sowohl Vorgesetzte als auch Beteiligte zwecks Konfliktberatung, Konfliktcoaching oder Konfliktmoderation an KonfliktlotsInnen wenden.

SCHRITT 3

BESCHWERDE- UND BERATUNGSRECHT BEI KONFLIKTEN

Sehen sich Beschäftigte einer Konfliktsituation ausgesetzt, so haben sie das Recht, sich bei ihren unmittelbaren Vorgesetzten zu beschweren. Sind diese in die Konfliktsituation involviert, können sich die Bediensteten an die nächsthöheren Vorgesetzten wenden.

Die jeweiligen Abteilungsleitungen sind von der Beschwerde zu informieren. Beim Magistratsdirektor können sich Betroffene beschweren, wenn der Finanzdirektor/der Baudirektor oder die Abteilungsleitungen in den Konflikt involviert sind. Beim Geschäftsführer der GBG bzw. ITG können sich Betroffene beschweren, wenn die Referatsleitungen in den Konflikt involviert sind. Dieses Beschwerderecht hat keine Auswirkungen auf den beruflichen Werdegang.

SCHRITT 4

KONFLIKTBEREINIGUNGSVERFAHREN

Die unmittelbar zuständigen Vorgesetzten haben zu versuchen, den Konflikt zu lösen (z. B. durch Vermittlung zwischen den Beteiligten). Sowohl die Vorgesetzten als auch die Beteiligten können jederzeit die Interne Krisenprävention und -intervention zur Klärung der weiteren Vorgehensweise, zur Mediation und/oder zur Erarbeitung eines gemeinsamen Lösungsvorschlages heranziehen. Der Lösungsvorschlag bzw. das Ergebnis der Konfliktberatung ist den Vorgesetzten und den Beteiligten sowie den zuständigen Abteilungsleitungen mitzuteilen. Sind für diesen Lösungsvorschlag Maßnahmen anderer Stellen erforderlich (z. B. Versetzung), sind diese den verantwortlichen Abteilungs-, Bereichs- oder Referatsleitungen zur Durchführung vorzuschlagen.

SCHRITT 5

KONFLIKTLÖSUNG SCHEITERT

Kann innerhalb angemessener Frist durch Maßnahmen eine Konfliktlösung nicht herbeigeführt werden, ist der Magistratsdirektor/Geschäftsführer zur Einleitung etwaiger innerdienstlicher Maßnahmen zu informieren. Als letzte Konsequenz sind auch arbeits- oder dienstrechtliche Maßnahmen möglich.

EINBINDUNG WEITERER AKTEURE

Betroffene können zu jedem Zeitpunkt des Verfahrens die Personalvertretung bzw. den Betriebsrat, die Behindertenvertretung, die Gleichbehandlungsbeauftragte oder eine andere Person ihres Vertrauens hinzuziehen.

VERTRAULICHKEIT

Von allen Beteiligten und Personen, die Kenntnisse über das Verfahren erlangen, ist über Informationen und Vorkommnisse des Verfahrens, insoweit persönliche Daten und Schicksale zur Sprache kommen, absolutes Stillschweigen zu bewahren.

PRÄVENTIVE MASSNAHMEN

Fortbildung für Führungskräfte

Konfliktkompetenz ist eine wichtige Führungskompetenz. Daher werden Führungskräftebildungen und Coachings, die die Konfliktfähigkeit der Beschäftigten mit Personalverantwortung fördern und die Vorgesetzten zur Prävention bzw. zur Lösung von Konfliktfällen befähigen, angeboten.

Fortbildung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Allen Beschäftigten wird im Rahmen der Verwaltungsakademie Graz die Teilnahme an Seminaren zur Erweiterung ihrer Konfliktkompetenz ermöglicht.

Informationen

Auf Antrag der Abteilungsleitung/Geschäftsführung oder der Personalvertretung/des Betriebsrates sind Informationsveranstaltungen durch die Interne Krisenprävention und -intervention in der Dienststelle durchzuführen. Alle Beschäftigten der genannten Organisationen sind über diese Richtlinie zu informieren. Dies gilt insbesondere auch für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

GELTUNGSBEREICH UND GELTUNGSDAUER

Die Richtlinie gilt für alle Beschäftigten des Magistrates Graz, der GBG GmbH und der ITG GmbH. Die Rechte und Pflichten der Dienst-/Arbeitgeber, der Personalvertretung/des Betriebsrates, der Behindertenvertretung sowie der Gleichbehandlungsbeauftragten bleiben unberührt. Die Richtlinie tritt am 1. 8. 2012 in Kraft und ersetzt die bis dahin gültige Richtlinie vom Dezember 2002. Sich aus der Umsetzungspraxis ergebende sinnvolle Änderungen bedürfen der Schriftform, erfordern jedoch keine Kündigung der Richtlinie.

KONFLIKTLOTSINNEN

Die in den Organisationen eingesetzten KonfliktlotsInnen sind

- von ihrer Abteilungsleitung/Geschäftsführung nominiert,
- auf Grund ihrer freiwillig erklärten Bereitschaft tätig und
- für einen unbegrenzten Zeitraum bestellt.

Die arbeits- und disziplinarrechtlichen Zuständigkeiten werden durch die Tätigkeit der KonfliktlotsInnen nicht berührt.

Die KonfliktlotsInnen sind

- Teil des internen Konfliktmanagementsystems und
- bearbeiten im Vorfeld die jeweiligen Aufgaben.
- Sie bereiten durch ihr vorbildhaftes Verhalten im Konfliktfalle den Weg für einen konstruktiven Umgang mit Konflikten und
- unterstützen die Umsetzung der *Richtlinie zum Erhalt und zur Förderung eines positiven Arbeitsklimas*.

Die KonfliktlotsInnen wählen aus ihrer Mitte eine Sprecherin bzw. einen Sprecher. Diese/ Dieser leitet Vorschläge der KonfliktlotsInnen für präventive Maßnahmen oder organisatorische Verbesserungen an die Interne Krisenprävention und -intervention weiter.

AUSBILDUNG

Die Grundausbildung gliedert sich in vier Module (64 Unterrichtseinheiten) mit den Schwerpunkten Konfliktberatung, Konfliktcoaching, Konfliktklärung und Praxistraining. Nach Ende der Ausbildung erhalten die AbsolventInnen ein Zertifikat.

Ausbildungsziele

- Erwerben von allgemeinem und spezifischem Wissen zum Thema Konflikt
- Kompetenz erwerben, um Einzelpersonen bei Konflikten zu beraten, Konfliktbeteiligte oder Führungskräfte bei der selbständigen Klärung eines Konflikts zu coachen, bei Konflikten zwischen den Beteiligten zu vermitteln

AUFGABEN

Die Aufgaben und die Vorgehensweise der KonfliktlotsInnen sind im Konflikthandbuch detailliert festgelegt.

RECHTE UND PFLICHTEN

Verschwiegenheit

Die KonfliktlotsInnen unterliegen über alle ihnen in ihrer Funktion bekannt gewordenen Informationen der Schweigepflicht, auch über ihre Tätigkeit hinaus. Sie sind nicht an Weisungen gebunden und dürfen in ihrer Tätigkeit nicht behindert und in ihrer beruflichen Entwicklung weder benachteiligt noch begünstigt werden.

Allparteilichkeit und Neutralität

Die KonfliktlotsInnen sind dazu verpflichtet, in Konflikten Neutralität und Allparteilichkeit zu wahren. Sie können daher nicht in einem Konflikt vermitteln, von dem sie direkt oder indirekt betroffen oder an dem sie in irgendeiner Form beteiligt sind.

Abklärung der Ergebnisoffenheit

KonfliktlotsInnen übernehmen nur dann eine der angeführten Aufgaben, wenn in der Angelegenheit noch keine personelle oder sonstige Entscheidung getroffen worden ist.

Weitervermittlung

Bei Befangenheit und/oder Verhinderung sind die KonfliktlotsInnen verpflichtet, die Kontaktaufnahme mit anderen KonfliktlotsInnen anzubieten.

In folgenden Situationen sind die KonfliktlotsInnen verpflichtet, die Interne Krisenprävention und -intervention zur Klärung der weiteren Vorgehensweise einzuschalten:

- bei Fällen, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der KonfliktlotsInnen fallen, wie z. B. Mobbing oder sexuelle Belästigung
- bei eskalierten Konflikten
- auf Wunsch der Beteiligten
- bei persönlicher oder fachlicher Überforderung
- wenn innerhalb angemessener Frist eine Konfliktlösung nicht herbeigeführt werden kann.

KONFLIKTLOTSINNEN

Dokumentation

Die Dokumentation der Tätigkeit der KonfliktlotsInnen ist vertraulich. Während der Fallbearbeitung bewahren sie ihre Dokumente sicher auf. Sie verpflichten sich, die Dokumentation unmittelbar nach Ende ihrer Aufgabe zu vernichten. Die bei einer Konfliktmoderation getroffenen Vereinbarungen sind festzuhalten. Für die regelmäßige Evaluation werden halbjährlich anonymisierte Daten mittels Standardformular an die Interne Krisenprävention und -intervention übermittelt.

Feedback

Ein Standardformular kann nach Inanspruchnahme der Dienstleistung ausgehändigt werden. Ziel: laufende Selbstreflexion und Verbesserung der Tätigkeit der KonfliktlotsInnen.

Zeitliche Rahmenbedingungen

Die KonfliktlotsInnen arbeiten unentgeltlich und in der Regel während der Dienstzeit. Ihre Tätigkeit hat keine Minderung der Bezüge einschließlich Zulagen, Zuschlägen und sonstigen Entschädigungen zur Folge.

Auf dienstliche Erfordernisse ist Rücksicht zu nehmen: Die Führungskraft wird ohne Benennung der Gegenstände über das Tätigwerden des Konfliktlotsen/der Konfliktlotsin informiert. Findet die Tätigkeit außerhalb der eigenen Dienstzeit statt, ist die anrechenbare Dienstzeit (1:1) vorher mit der Führungskraft abzustimmen.

Die KonfliktlotsInnen sind zur regelmäßigen Fortbildung (mindestens 40 Stunden in fünf Jahren) und zur Teilnahme an Besprechungen (zwei Mal jährlich) verpflichtet. Um eine Balance mit ihrer betrieblichen Tätigkeit zu wahren, wird der zeitliche Aufwand bei den einzelnen KonfliktlotsInnen evaluiert.

Räumliche Rahmenbedingungen

Den KonfliktlotsInnen werden für ihre Tätigkeit Räume der Internen Krisenprävention und -intervention zur Verfügung gestellt. Der Besprechungsraum bzw. Seminarraum muss von den KonfliktlotsInnen vorher bei den jeweils Zuständigen reserviert werden.

Beendigung der Funktion als Konfliktlotsin oder Konfliktlotse

Die KonfliktlotsInnen können ihre Funktion jederzeit ohne Benachteiligung oder negative Auswirkung auf ihre berufliche Tätigkeit zurücklegen.

Der Magistratsdirektor, der Geschäftsführer der GBG GmbH oder der Geschäftsführer der ITG GmbH kann die Bestellung von KonfliktlotsInnen aus wichtigen Gründen widerrufen.

Für eine positive Beendigung der Tätigkeit gibt es vor dem Austritt ein klärendes Gespräch mit der Internen Krisenprävention und -intervention, bei Unstimmigkeiten unter Beiziehung eines externen Mediators/einer externen Mediatorin.

Dass KonfliktlotsInnen auch nach Beendigung ihrer Funktion das positive Ansehen der KonfliktlotsInnen und des Konfliktmanagementsystems unterstützen, ist Ehrensache.