



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

