

Was ist Mobbing?

Oft taucht im Zusammenhang mit Konflikten der Begriff Mobbing auf. Dieser ist klar vom einfachen Konflikt zu unterscheiden, da es hier immer eine unterlegene Seite gibt.

Mobbing bezeichnet das wiederholte und regelmäßige, vorwiegend seelische Schikanieren, Quälen und Verletzen eines einzelnen Menschen durch eine beliebige Art von Gruppe oder durch eine einzelne Person.

Anders als bei Konflikten, bei denen die Parteien ihre Konfliktpunkte benennen können, kann beim Mobbing kein Kompromiss gefunden werden, da die Interessen des Mobbers versteckt bleiben.



**Mobbing jeglicher Art
wird bei der Stadt Neuss nicht toleriert!**

**Fälle von Mobbing sollten immer der
Konfliktberatungsstelle gemeldet werden!**

Mit den betroffenen Kolleg*innen werden vertrauliche Gespräche geführt und individuelle Maßnahmen besprochen.

An WEN kann ich mich wenden?

Wenden Sie sich im Konfliktfall zunächst an die hier benannten Ansprechpartner*innen der Konfliktberatung:

Daniela Tillenburg

Telefon: +49 (0)2131 90-2637

E-Mail: daniela.tillenburg@stadt.neuss.de

Dr. Sascha Severin

Telefon: +49 (0)2131 90-2630

E-Mail: sascha.severin@stadt.neuss.de

Angela Trupp

Telefon: +49 (0)2131 90-5506

E-Mail: angela.trupp@stadt.neuss.de

oder

konfliktberatung@stadt.neuss.de



NEUSS.DE

Gesund am Rhein >

NEUSS.DE

STADT NEUSS
Der Bürgermeister
Personalamt
Markt 2
41460 Neuss
www.neuss.de

Stand: 08/2022
Redaktion: Daniela Tillenburg, Sebastian Ungerechts

Rechte Bildmaterial:
Alle erworben über 123rf.de

Konfliktbewältigung und Mediation

Beratung und Hilfe für alle
Mitarbeiter*innen

Überall dort, wo Menschen miteinander in Interaktion treten, treffen unterschiedliche Meinungen, Interessen und Bedürfnisse aufeinander.

Differenzen sind oftmals nicht vermeidbar und stellen mitunter eine Voraussetzung zur Weiterentwicklung dar.

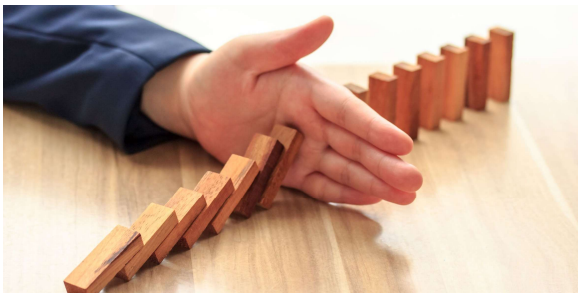
Zu einem zwischenmenschlichen Problem in Form eines Konflikts können Differenzen werden, wenn Interessen, Meinungen oder Bedürfnisse gegen die Interessen anderer durchgesetzt werden sollen. Diese Form der Auseinandersetzung kann damit eine sachliche Diskussion in einen Konflikt verwandeln, der für die beteiligten Personen nicht mehr lösbar erscheint. In diesen Fällen ist es ratsam, sich Hilfe durch eine neutrale Person zu holen.

Die Konfliktberatung als Teil eines Konfliktmanagements bietet hier einen konstruktiven Beitrag zur Vermeidung einer Konflikteskalation.

Was ist Konfliktmanagement?

Im Konfliktmanagement geht es darum...

- Konflikte zu vermeiden,
- bestehende Konflikte proaktiv zu lösen und
- überflüssigen Konflikten vorzubeugen.



Um Konflikte schnell und sachlich zu lösen, empfiehlt sich die folgende Vorgehensweise:

Schritt 1: Selbstreflexion

Fragen Sie sich selbst:

- Was ist die Ursache des Konflikts?
- Kann ich etwas tun, um den Konflikt zu beseitigen?
- Inwieweit trägt mein eigenes Verhalten zur Eskalation bei?

Schritt 2: Gespräch suchen

Sprechen Sie mit der anderen Konfliktpartei, wenn es Ihnen möglich ist. Oftmals findet sich in einem offenen Gespräch bereits eine Lösung.

Schritt 3: Führungskraft hinzuziehen

Konfliktlösung ist auch Führungsaufgabe!

Sprechen Sie mit Ihrem/Ihrer Vorgesetzten. Ggf. kann eine interne Lösung erreicht werden. Führungsebenen können auch übersprungen werden (z. B. wenn die Führungskraft selbst Konfliktpartei ist). Hierüber sollten Sie aber Ihren/Ihre Vorgesetzte in Kenntnis setzen.

Schritt 4: Konfliktberatung kontaktieren

Der Konflikt besteht weiterhin?

Dann wenden Sie sich an die Ansprechpartner*innen der Konfliktberatung. Diese stehen Ihnen unterstützend zur Seite und vermitteln Sie dann ggf. auch an speziell ausgebildete Mediator*innen.

WICHTIG:

Die genannten Schritte dienen als Orientierung!

Konfliktbewältigung bei der Stadt Neuss zeichnet sich durch unterschiedliche Phasen aus, die individuell auf die jeweilige Situation angewandt werden:



1. Konfliktberatung kontaktieren

Im Konfliktfall wenden Sie sich zunächst an die Ansprechpartner*innen der Konfliktberatung. Hier geht es zunächst darum, den Konflikt zu analysieren.

2. Vermittlung zwischen Konfliktparteien

Die Konfliktberatung bietet Platz, ein Gespräch der Konfliktparteien auf „neutralem Boden“ durchzuführen.

3. Mediation

Kann keine Lösung des Konfliktes herbeigeführt werden, so besteht die Möglichkeit einer Mediation. Hierbei handelt es sich um ein vertrauliches und strukturiertes Verfahren, bei dem eine einvernehmliche Beilegung des Konflikts angestrebt wird.

Die Begleitung der Konflikte wird von Kolleg*innen aus unterschiedlichen Bereichen der Verwaltung übernommen, die eine spezielle Mediationsausbildung absolviert haben. Alle Gespräche werden **streng vertraulich** und ergebnisoffen geführt.

Beteiligungsgremien werden nicht automatisch hinzugezogen, sondern nur auf ausdrücklichen Wunsch.

WICHTIG:

Die Inanspruchnahme der Konfliktberatung ist **freiwillig!**