KONFLIKTPRÄVENTION

UND KONFLIKTMANAGEMENT

IM GEMEINDEAMT

Sierning

Eggerding

Ried i.l.

GVS

Gemeinde Eggerding

Marktgemeinde Sierning

Stadt Ried im Innkreis

KONFLIKT – Definition

- Definition lt. Friedrich Glasl

- **Gelöste Konflikte** bzw. Prävention ➡ **positiv**

- **Ungelöste Konflikte** ➡ **negativ**
  (Arbeitsunzufriedenheit, Mobbing)

Konfliktarten

- Konflikte mit sich selbst

- Konflikte mit den anderen
  - *Arbeitsbedingte Konflikte*
  - *Verteilungskonflikte*
  - *Generationenkonflikte*

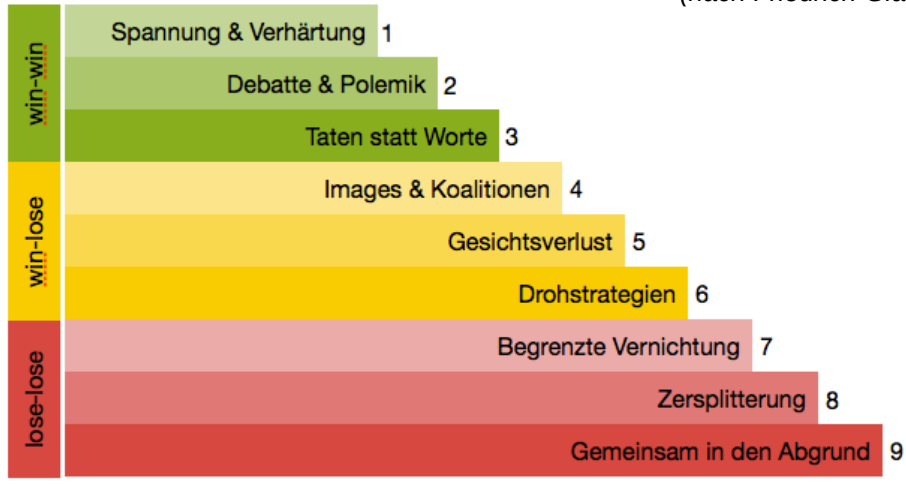
Vor- und Nachteile des Konfliktes

- Negatives:
  - Harmoniezerstörer
  - Eskalationsgefahr

- Positives:
  - Weiterentwicklung
  - Veränderungen
  - Auseinandersetzung mit der Person des anderen
  - Persönlichkeitsbildung

9 Stufen der Konfliktverläufe

(nach Friedrich Glasl)



Konflikte in der öffentlichen Verwaltung

Ziel ➡ eine flexible und effiziente Dienstleistungsorganisation im Interesse der Bürger

- **Kalter Konflikt:**
  indirekt, Frustration, Abblockung
- **Heißer Konflikt:**
  direkt, offen, emotional

Konfliktprävention

Konflikt beginnt mit einem „Problem“

➡ **Konflikte möglichst früh erkennen**

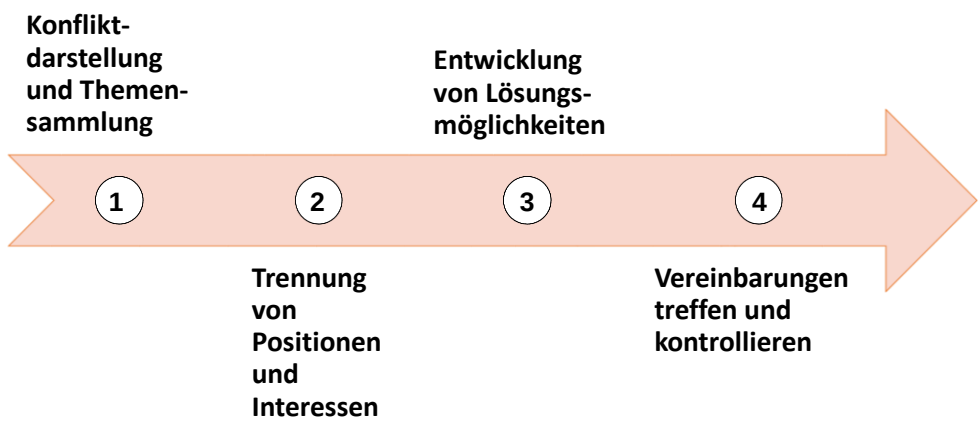
besser vorbeugen als aufwändig aus dem Weg räumen

➡ **anbahnende Konflikte klären**

Konfliktmanagement

- Konflikte ignorieren
- Konflikte aussitzen
- Eskalieren lassen
- Kompromiss
- Konsens

Konfliktmanagement



Nützliche Kommunikationswerkzeuge

Gut gefragt ist fast gelöst !

- *Amtsleiter ist jedoch Vorgesetzter und nicht zugleich Coach oder Mediator und eventuell Konfliktbeteiligter*
- *Kenntnis der verschiedenen Kommunikationstechniken wichtig (Unterstützung bei Lösungsfindung)*

Nützliche Kommunikationswerkzeuge

Zur Klärung von Sachfragen und Problemen:

- Informationsfragen *(JA-Nein; W-Fragen)*
- Problemorientierte Fragen zur Analyse

Nützliche Kommunikationswerkzeuge

Zum Aufbau von Beziehung und Verständnis:

- Aktives Zuhören *(Was wird wie gesagt?)*
- Spiegeln *(mit eigenen Worten wiedergeben)*
- Verbalisieren der Wahrnehmungen

Nützliche Kommunikationswerkzeuge

Zum Aufbau von Kommunikation:

- Anleitung zu ICH-Botschaften
- Feindselige Aussagen umformulieren
- Normalisieren des Konflikts

Nützliche Kommunikationswerkzeuge

Zur Veränderung von Perspektiven:

- Skalierende Fragen *(bestimmen die Größe einer Emotion)*
- Hypothetische Fragen *(im Konjunktiv)*
- Zirkuläre Fragen *(für neue Ideen und Infos)*

Fazit

Der Schlüssel für die Lösung von Konflikten ist KOMMUNIKATION.

„Mit dem Reden kommen die Leute zusammen.“