



Leben mit
Behinderung
Ortenau e.V.



Konfliktmanagement



Konflikte erkennen, bearbeiten und klären



Konflikte gehören zum Leben dazu - insbesondere, wenn Menschen eng und engagiert zusammenarbeiten. Verschiedene Personen haben meist unterschiedliche Wahrnehmungen, Sichtweisen und Vorstellungen. Daraus können Konflikte entstehen. Entscheidend ist für uns, wie wir mit entsprechenden Situationen umgehen, wie wir über Konflikte miteinander sprechen und sie lösen. Denn die Erfahrung zeigt: Wenn wir einen Konflikt nicht lösen, wächst er oft weiter, bis er womöglich eines Tages eskaliert ...

Ist ein Konflikt erst einmal so hochgekocht, kostet es viel Zeit und Energie, die Wogen zu glätten und den Konflikt zu befrieden. Besser lösen wir deshalb Konflikte so früh wie möglich. Genau darum haben wir ein Konfliktmanagementsystem (KMS) für LmBO entwickelt: Es hilft uns dabei, Konflikte schon früh zu erkennen und (idealerweise) schon in der Entstehung zu lösen.

Unser KMS ist von Mitarbeitenden für Mitarbeitende: Seit Herbst 2021 haben wir in einem Arbeitskreis mit Vertreter*innen aller Standorte, Bereiche und Führungsebenen von LmBO typische Konfliktfelder bei uns unter die Lupe genommen und mögliche Lösungen oder Handlungsoptionen diskutiert. Unser Arbeitskreis trifft sich weiterhin regelmäßig.

Ein Ergebnis der Zusammenarbeit ist die vorliegende Broschüre. Sie soll als kleiner Leitfaden für einen möglichst konfliktfreien Alltag dienen – und zugleich die wichtigsten Anlaufstellen und Vorgehensweisen für die häufigsten Konfliktfelder nennen. Zusätzlich zu dieser Broschüre haben wir etliche Prozesse, Veränderungen und Austauschformate auf den Weg gebracht, darunter auch entsprechende Schulungen zur Konfliktlösung. Die Termine werden im Intranet und auf den Schwarzen Brettern frühzeitig bekannt gegeben.

Wie gehen wir generell bei LmBO miteinander um?

Nicht nur in der Pflege gilt: Die beste Prävention sorgt dafür, dass ein Problem erst gar nicht entstehen kann. Ein guter Umgang und ein produktives Miteinander sind in vielen Fällen schon Teil der Lösung für etliche Konflikte. Denn letztlich haben wir alle ein gemeinsames Ziel: Wir möchten, dass es den Menschen bei LmBO – Bewohner*innen, Mitarbeitenden und Angehörigen – gut geht und dass sie sich wohlfühlen.

Folgende einfache Verhaltensregeln leisten hierzu einen wichtigen Beitrag:

- Wir pflegen einen freundlichen, offenen und humorvollen Umgang miteinander.
- Wir zeigen Lernbereitschaft und lassen uns auf andere Perspektiven ein.
- Wir erklären und begründen unsere Entscheidungen.
- Wir stellen Sachinteressen über Eigennutz.
- Wir lassen unser Gegenüber zu Wort kommen, denn die Meinung unseres Gegenübers ist uns wichtig.
- Wir achten auf unseren Ausdruck, auf unsere Körpersprache und unsere Stimme – denn der Ton macht die Musik.
- Wir nutzen im Gespräch Ich- statt Du-Botschaften und beschreiben, was ein konkretes Verhalten in uns ausgelöst hat, statt pauschal einer anderen Person Vorwürfe zu machen.
- Wir geben Feedback wertschätzend, aber nicht wertend: Wir beschreiben unsere eigene Wahrnehmung und unsere Reaktion darauf, statt das Verhalten anderer zu interpretieren.
- Wir geben Rückmeldungen an andere klar, genau, sachlich, verständlich und nachvollziehbar – deswegen immer ganz konkret statt vage und allgemein.
- Wir sprechen Konflikte zeitnah und direkt an und suchen nicht den Umweg über Dritte, auch wenn das für uns vielleicht bequemer wäre.
- Wir lösen Konflikte auf der Ebene, auf der sie entstehen, und übergeben nur im Notfall an höhere Leitungsebenen.

Wie gehen wir um mit Konflikten ...



... zu Hausrecht und Arbeitsrecht?

- Wir dokumentieren unsere Regeln.
 - Wir kommunizieren unsere Regeln über Mails und Aushänge.
 - Wir schulen unsere Mitarbeitenden, um ihre Konfliktfähigkeit zu stärken.
- > Erste Anlaufstelle für unsere Mitarbeitenden sind die entsprechenden Bereichs- bzw. Hausleitungen.

... zu der Vermischung von Rollen bei Elternteilen, die auch im Aufsichtsrat aktiv sind?

- Wir schulen unsere Mitarbeitenden
 - Wir sensibilisieren unseren Aufsichtsrat mit Blick auf dieses Thema.
 - Unsere Geschäftsführung regt eine Beschäftigung mit dem Thema Rollen im Aufsichtsrat an.
- > Erste Anlaufstelle für unsere Mitarbeitenden sind die jeweiligen Hausleitungen. Sie können an den Aufsichtsrat verweisen oder diesen einbeziehen.

... zu unterschiedlichen Blickwinkeln verschiedener Berufsgruppen auf ein Thema?

- Wir führen bei Bedarf Fallgespräche und Diskussionen im Team.
- Wir nutzen die unterschiedlichen Kompetenzen, die verschiedene Berufsgruppen in unsere Arbeit einbringen.
- > Erste Anlaufstelle für unsere Mitarbeitenden sind die jeweiligen Bereichs- und Hausleitungen.

... zu unterschiedlichen Auffassungen zwischen einem Team und einzelnen Auszubildenden?

- Wir suchen das gemeinsame Gespräch im Team mit der jeweiligen Person und der entsprechenden Anleitung.
- > Erste Anlaufstelle für unsere Mitarbeitenden und Auszubildenden ist die jeweilige Anleitungsperson.

... zu möglichen Aufsichtspflichtverletzungen gegenüber Bewohner*innen?

- Je nach Vorfall informiert der*die betroffene Mitarbeitende die Eltern oder die Hausleitung (hierzu besteht eine Detailplanung mit entsprechenden Ereignissen und Eskalationsstufen).
- Im Bedarfsfall übernimmt die Geschäftsführung die Ansprache der Eltern.
- > Erste Anlaufstelle für unsere Mitarbeitenden sind die jeweiligen Haus- und Bereichsleitungen.

Wie gehen wir mit anderen, teils schwer greifbaren Konfliktthemen um?

Zum Beispiel:

- Ich fühle mich ungerecht behandelt?
- Ich fühle mich gemobbt?
- Ich habe Probleme mit Kolleg*in XY?
- Ich habe das Gefühl, jemand redet schlecht über mich?

Wen kann ich ansprechen? Wie geht es weiter?

Wenn Du ein Problem nicht eigenständig klären konntest und inzwischen ein Konflikt entstanden ist, der im direkten Gespräch nicht gelöst werden konnte, wende Dich bitte an Deine Bereichsleitung. Sie kann ggf. vermitteln bzw. ein gemeinsames Gespräch moderieren.

Wenn auch das nicht zur Konfliktlösung führt, wende Dich an den Arbeitskreis (AK) Konfliktmanagement. Dieser ist erreichbar per Mail oder über die einzelnen Ansprechpartner*innen vor Ort erreichbar. Das eingebrachte Thema wird selbstverständlich vertraulich behandelt.

Zuerst ist die Konfliktschilderung Deinerseits wichtig, mündlich und auch dann in schriftlicher Form. Bitte formuliere auch Deinen Wunsch/Auftrag an den AK. Das Anliegen wird im Arbeitskreis besprochen und die weitere Vorgehensweise festgelegt. Ein Mitglied des Arbeitskreises wird sich mit den einzelnen Konfliktparteien besprechen, um sich selbst ein neutrales Bild zu verschaffen. Anschließend wird eine Konfliktmoderation geplant. Daran nehmen zwei Mitglieder des Arbeitskreises teil und alle am Konflikt beteiligten Personen. Die Teilnahme an einer solchen Besprechung wird als Arbeitszeit abgerechnet und findet, nach offizieller Einladung, verpflichtend statt.

Eine Konfliktmoderation wird ergebnisoffen ausgeführt, das bedeutet, es ist im Vorfeld nicht bekannt, welches Ergebnis erzielt wird. Lösungsmöglichkeiten sind vielfältig. Meistens sind mehrere Gespräche notwendig. Wichtig ist, dass sich alle Beteiligten auf das gemeinsame Gespräch einlassen und an einer Konfliktlösung interessiert sind.

**Arbeitskreis
Konfliktmanagement
konflikt@lmb-ortenau.de**

Mitglieder: Siehe Aushang
in den Bereichen

Kontakt



Leben mit Behinderung Ortenau e. V.

Verein für Menschen mit Körper- Mehrfach-, seelischer Behinderung

Zeppelinstraße 14

77652 Offenburg

info@lmb-ortenau.de

Tel. 0781 96678-100

www.lmb-ortenau.de