

Steckbrief: Konfliktmanagement

Behörde	Stadt Fürth
Kontaktdaten	E-Mail: monika.meier@fuerth.de Tel.: 0911/9741340
Was macht Ihre Behörde zum Thema Konfliktmanagement?	
Wir haben ein Konzept aus 3 Schritten, wie mit Konflikten zu verfahren ist. Führungskräfte und Mitarbeiter/innen können außerdem eine „Mediation“ durch interne Konfliktmoderatoren vorschlagen. Für Führungskräfte ist es verpflichtend, bei Konflikten tätig zu werden. Je nach Fall können auch externe Konfliktbeauftragte zum Einsatz kommen.	
Welche Konzepte, Grundlagen, Leitlinien, Vereinbarungen haben Sie diesbezüglich erarbeitet und umgesetzt?	
Dienstvereinbarung „Sozialer Umgang“	
Was würden Sie anderen Behörden weiterempfehlen?	
Dieses Thema muss immer wieder kommuniziert werden. Oft ist die „Scheu“ bei den Betroffenen und deren Vorgesetzten groß. Konflikte müssen frühzeitig angegangen werden, bevor sie „eskaliert“ sind, denn dann ist eine Lösung mit „win-win-Situation“ oftmals nicht mehr möglich.	
Welche Anbieter (z. B. Institution, Referent, Coach) oder externe Hilfen können Sie empfehlen?	
Wir wurden bei der Ausbildung unserer internen Konfliktmoderatoren/innen von fachkundigen Personalberaterinnen der Stadt Nürnberg unterstützt.	