

Also, bei uns kommt so etwas nicht vor ... Konfliktmanagement und Konfliktmediation im Ehrenamt

Konflikte kann man nicht vermeiden – aber managen

Da, wo Menschen miteinander arbeiten, gibt es Konflikte. Konflikte und Missverständnisse gehören zu einem normalen Arbeitsalltag. Werden sie nicht bearbeitet, können sie sich jedoch schnell ausweiten und unmittelbare Auswirkungen auf die Arbeit haben. Viele Organisationen haben daher im Rahmen ihres Personalmanagements Verfahren entwickelt, was im Konfliktfall zu tun ist. In der Regel beziehen sich diese auf die beruflichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ehrenamtliche sind dabei nicht im Blick, in die Personalmanagementregelungen der Organisation sind sie nur selten eingebunden.

Einbeziehung von Ehrenamtlichen in das Konfliktmanagement

Auch ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit Konfliktsituationen konfrontiert. Manchmal fühlen sie sich mit Konflikten allein gelassen und verlassen dann einfach den Verein oder ihr Arbeitsfeld ohne weitere Rückmeldungen. Zu einer Thematisierung der Probleme oder einer Klärung kommt es nur selten. Es ist die Aufgabe der Organisation, zu überprüfen, wo interne Konfliktregelungen (z.B. Fehler- und Beschwerdemanagement) auch Ehrenamtlichen zur Verfügung stehen und wer die zuständigen Ansprechpersonen sind. Eine wichtige Rolle nehmen dabei die Ehrenamtskoordinator/innen in den Verbänden ein. Sie sind wichtige Ansprechpartner/innen für die Ehrenamtlichen.

Wo können Konflikte auftauchen?

Typische Konfliktlinien können sein

- zwischen beruflichen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- in ehrenamtlichen Teams
- zwischen Ehrenamtlichen und Klientinnen und Klienten
- zwischen Ehrenamtlichen und den Anforderungen der Organisation (z.B. bzgl. Führungszeugnis, Standards etc.)

Konfliktvermeidung und Konfliktbearbeitung

Je eher ein Konflikt erkannt wird, umso besser.

Am besten ist es, wenn Konflikte intern gelöst werden können; zunächst unter den Konfliktparteien selbst. Falls dies nicht möglich ist, sollten andere Personen oder die Verbandsebene zur Vermittlung bzw. Klärung hinzugezogen werden. Wenn eine interne Konfliktregelung nicht gelingt, kann eine externe Mediation sinnvoll sein.

Wie ist mit Konflikten umzugehen? – Ein dreistufiges Verfahren

1. Konfliktprävention durch Rollenklarheit und Partizipation

Rollenklarheit beugt Konflikten vor. Wofür ist der oder die Ehrenamtliche zuständig? Wo liegen die Grenzen? Wichtig sind Ansprechpartner, an die man sich wenden kann, wenn Schwierigkeiten auftreten.

Es braucht zeitgemäße Engagementstrukturen, die den veränderten Anforderungen gerecht werden. Ehrenamtliche wollen mitentscheiden und mitgestalten. Daher sollten sie regelmäßig an konzeptionellen Überlegungen beteiligt werden. Hierüber werden sie bestimmte fachliche Herangehensweisen nachvollziehen können und bereit sein, notwendige Anforderungen mitzutragen.

Weitere Instrumente zur Konfliktvermeidung sind regelmäßige Austauschtreffen von beruflichen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Fortbildungen, in denen in einem geschützten Rahmen schwierige Situationen thematisiert werden können.

2. Interne Konfliktlösung

Tritt ein Konflikt auf, sollten zunächst vereinsinterne Regelungen zur Konfliktlösung greifen. Mit wem kann ich Probleme besprechen? Mit wem kann ich mich beraten? Und: An wen kann ich mich wenden, wenn Konflikte auftauchen? Die Möglichkeiten müssen klar benannt und bekannt sein, so dass es selbstverständlich ist, diese Regelungen in Anspruch zu nehmen.

Hier ist jede Organisation gefordert, entsprechende Verfahrensschritte festzulegen und diese auch den Ehrenamtlichen bekannt zu machen. (siehe auch Leitlinien für die Gestaltung der Rahmenbedingungen für ehrenamtliches Engagement in den Mitgliedsorganisationen des Diözesan-Caritasverbandes für das Erzbistum Köln vom 21.11.2016)

3. Externe Mediation

Eine externe Konfliktmediation wird dann notwendig, wenn Probleme intern nicht gelöst werden können. Die externe Mediation eröffnet die Möglichkeit, in einem geschützten Rahmen, einen bestehenden Konflikt anzusprechen und mögliche Lösungen gemeinsam zu erarbeiten. Im Bedarfsfall können Leitungskräfte hinzugezogen werden, um zu einer einvernehmlichen Klärung und Beilegung des Konfliktes zu kommen, oder auch einen versöhnlichen Abschied vorzubereiten.

Für die Mediation werden ausgebildete außenstehende Konfliktmediatoren einbezogen, die Gesprächsinhalte bleiben vertraulich.

Angebot der DiAG Ehrenamt zur Einleitung einer externen Mediation

(wenn eine interne Konfliktlösung nicht möglich ist)

- Die Konfliktpartner können sich vertraulich an den Vorstand oder die Geschäftsführung der DiAG Ehrenamt wenden.
- Diese/r vermitteln eine/n geeignete/n Mediator/in.
- Im Weiteren verständigen sich die Konfliktparteien mit dem Mediator/der Mediatorin.
- Die Gesprächsinhalte bleiben vertraulich.
- Die Mediation ist zeitlich begrenzt. Hierfür entstehen den betroffenen Parteien keine Kosten.