



Leitlinie zum Umgang mit Konflikten

Wo Menschen miteinander arbeiten oder sich ehrenamtlich engagieren, gibt es immer wieder auch persönliche oder inhaltliche Konflikte. Die Folgen können von Rechthaberei über Parteinahme und Rückzug bis hin zu Überdruss und Erschöpfung reichen.

Um dies zu vermeiden, gilt für den Ackermannbogen e.V.: Konflikte sollen und müssen ernstgenommen werden. Haupt- und ehrenamtliche MitarbeiterInnen, die einen Konflikt für sich selbst als unlösbarer Konflikt empfinden, sollen bei der Lösungssuche unterstützt werden.

Das könnte im Einzelnen so aussehen:

1. Im ersten Schritt wenden sich die vom Konflikt Betroffenen an die jeweilige Bereichsleitung. Die Bereichsleitung (BL) informiert die Geschäftsführung (GF) über den Sachverhalt.
Sonderfall: Gibt es einen Konflikt zwischen BL und GF, können sich die Konfliktparteien direkt an den Vorstand wenden.
2. Grundsätzlich versucht die entsprechende Bereichsleitung den Konflikt zu lösen, ggf. unterstützt durch die GF.
3. Gelingt dies nicht, konsultiert die Bereichsleitung die jeweils aktuell zuständigen Ombudspersonen aus dem Vorstand, schildert ihre Wahrnehmung und Einschätzung des Konfliktes (z.B. ist nicht jede Meinungsverschiedenheit ein Konflikt).
4. Wird ein entsprechendes Thema direkt an den Vorstand herangetragen, hält der Vorstand zunächst Rücksprache mit der GF dazu. Derjenige, an den die Nachricht gerichtet ist, antwortet der Person zeitnah, dass das Thema angekommen ist/gesehen wird, wir uns intern dazu besprechen und uns schnellstmöglich zurückmelden.
5. Die beiden Ombudspersonen aus dem Vorstand sprechen einzeln mit den Haupt„betroffenen“. In diesem Gespräch geht es um folgende Fragen: Welche Situationen möchtest du ansprechen? Wie hat sich das auf dich ausgewirkt? Welche Schritte hast du schon unternommen, um die Atmosphäre zu reinigen? Welche Schritte bist du bereit, in diese Richtung zu gehen? Welche Hilfe brauchst du dabei?
6. Wichtig ist, klarzumachen, dass Konflikte frühzeitig angesprochen werden, bevor sich „Lager“ bilden. Je länger ein Konflikt „schwelt“, desto eher verkompliziert und verunmöglicht dies eine Ent-Spannung. Wichtig ist auch eine gemeinsame Haltung, dass es eine Verantwortlichkeit der Gruppe gegenüber gibt, den Konflikt zu beizulegen. Dazu gehören Disziplin (was und wie rede ich?), Anerkennung einer anderen Sichtweise und Arbeit an der Fähigkeit zur Selbstkritik.

7. Hilfe von außen (z.B. von der städtischen Stelle für Gemeinwesenmediation, SteG) kann jederzeit von den Betroffenen, von der Bereichsleitung oder von einer Untergruppe erbeten werden
8. Der Begriff „gemeinschaftsschädigendes Verhalten“ darf dann ins Spiel gebracht werden, wenn sich nach Ablauf eines festgelegten Zeitlimits nichts Erkennbares zwischen den Konfliktparteien geändert hat und die Belastung für alle anderen zu groß wird. Sollte eine Person alle Gesprächsangebote ablehnen, wird in einem Einzelgespräch mit ihr ein Ziel und ein Zeitlimit schriftlich festgelegt, innerhalb dessen man eine Kooperation erwartet.
9. Die Ombudspersonen sind berechtigt, Personen zum Verlassen eines Projektes aufzufordern. Dieser Schritt ist mit dem Vorstand abzusprechen.

Fassung vom 20.1.2026, gültig per Vorstandsbeschluss ab 20.1.2026