

Matthias Schütte*

Personalmangel und Konfliktbearbeitung**

– Warum der öffentliche Dienst neue Konfliktbearbeitungsverfahren braucht

Inhalt

I.	Einleitung	309
II.	Ungelöste Konflikte sind erfolgsgefährdende Risiken für die öffentliche Verwaltung	309
II.1.	Aktuell vorherrschende Konfliktbearbeitung in der Praxis	309
II.2.	Konfliktausweitung durch sanktionierende Personalmaßnahmen	310
III.	Reflektion der Konfliktursache und der Folgen rein sanktionierender Maßnahmen	310
IV.	Zunehmender Personalmangel zwingt zum Umdenken	310
V.	Veränderte Erwartungshaltung von Nachwuchskräften	310
VI.	Die Personalbindung gewinnt an Bedeutung	311
VII.	Personalmangel kann die Handlungsfähigkeit des Staates gefährden	311
VIII.	Der Konflikt als Basis der Betrachtung	311
IX.	Konflikte kosten Geld	312
IX.1.	Funktionale und dysfunktionale Konfliktkosten	312
IX.2.	Konfliktkostensenkung durch alternative Konfliktbearbeitungsverfahren	312
X.	Die Mediation	312
X.1.	Definition der Mediation	313
X.2.	Aufgaben, Wirkung und Ziele der Mediation im Wirtschafts- und Arbeitsleben	313
XI.	Coaching	313
XI.1.	Definition des Coachings	314
XI.2.	Auswirkungen des Führungskräftecoachings auf das Retention Management	314
XI.3.	Einzel- und Gruppencoaching sowie Mediationscoaching	314
XI.4.	Konfliktcoaching	314
XII.	Nutzen von Coaching und Mediation für die öffentliche Verwaltung	314
XII.1.	Flächendeckende Verbreitung und Qualität sind entscheidend	315
XII.2.	Vertraulichkeit, Kostenersparnis und bessere Personalbindung	315
XII.3.	Gute Kommunikation im Preboarding und Onboarding schafft Sicherheit	315
XIII.	Fazit und Ausblick	315
	Literaturverzeichnis	1

Literaturverzeichnis

<i>Battis, Ulrich</i>	
Bundesbeamtengesetz	
Kommentar	
6. Auflage, München, 2022	
<i>Berning, Detlev</i>	
Kosten nicht bearbeiteter Konflikte	
<i>In:</i>	
Trenczek, Thomas/Berning, Detlev/Lenz, Christina/Will, Hans-Dieter (Hrsg.)	
Mediation und Konfliktmanagement	
Handbuch	
2. Auflage, Baden-Baden, 2017, S. 234–244	
<i>Bitzer, Bernd/Liebsch, Kerstin/Behnert, Annette</i>	
Betriebliche Konfliktlösung durch Mediation	
Heidelberg, 2002	
<i>Budde, Andrea</i>	
Betriebliche Konfliktlotsen	
Der Einsatz interner Mediatoren in einem Integrierten Konfliktmanagementsystem	
<i>In:</i>	
Pühl, Harald (Hrsg.)	
Mediation in Organisationen	
Berlin, 2003, S. 97–113	
<i>Dulabaum, Nina L.</i>	
<i>Mediation: Das ABC</i>	
Die Kunst in Konflikten erfolgreich zu vermitteln	
5. Auflage, Weinheim, 2009	
<i>Geißler, Patricia</i>	
Konflikt-Coaching und Mediation	
Saarbrücken, 2023	
<i>Glas, Friedrich</i>	
Eskalationsdynamik sozialer Konflikte	
<i>In:</i>	
Trenczek, Thomas/Berning, Detlev/Lenz, Christina/Will, Hans-Dieter (Hrsg.)	
Mediation und Konfliktmanagement	
Handbuch	
2. Auflage, Baden-Baden, 2017, S. 81–91	
<i>Glas, Friedrich</i>	
<i>Konfliktmanagement: Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater</i>	
8. Auflage, Bern, 2004	
<i>Glas, Friedrich</i>	
Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führung, Beratung und Mediation	
12. aktualisierte und erweiterte Auflage, Stuttgart, 2020	
<i>Gläßer, Ulla/Kirchhoff, Lars</i>	
Die Praxis der Konfliktbearbeitung in (Groß-)Unternehmen	

* Matthias Schütte, LL.M., M.A., Diplom-Verwaltungswirt, Zertifizierter Mediator, Anwalt-Mediator (DAA), zertifizierter Coach, Rechtsanwalt.

** Den Beitrag finden Sie in der DVP 8-2023, S. 309 ff.