

M3 Sozialkompetenz und Team

Ausbildungslehrgang für neb. und ea. Bibliothekar:innen
LG 160/1, 09.01.-13.01.2023 Schneller Wilma

1

Konfliktmanagement

Beschwerde- und Fehlermanagement

2

Was bedeutet Konfliktmanagement?

- Konfliktmanagement ist die Kompetenz, Konfliktsituationen zwischen Menschen positiv, produktiv und klar zu lösen.
- Im Konfliktmanagement beschäftigen wir uns mit vier grundlegenden Fragen:
 - a. Warum gibt es Konflikte?
 - b. Welche Arten von Konflikten gibt es?
 - c. Wie entstehen Konflikte?
 - d. Wie kann ich Konflikte konstruktiv lösen?

3

Warum gibt es Konflikte?

Konflikte entstehen, wenn

- gegensätzliche,
- nicht miteinander vereinbare Ziele,
- unterschiedliche Interessen,
- verschiedene Bedürfnisse oder Werthaltungen zusammenstoßen

4

Welche Arten von Konflikten gibt es?

- Wir unterscheiden zwischen den
 1. äußeren Konflikten und den
 2. inneren Konflikten

5

Der äußere Konflikt

Hier stehen sich zwei oder mehrere Personen gegenüber, welche unterschiedliche Meinungen vertreten.

Gründe für die Auseinandersetzung können sein:

- differenzierte Auffassungen zur Zielsetzung
- unterschiedliche Meinungen zur Bewältigung einer Aufgabe
- Missverständnisse aufgrund mangelnder Informationen
- unterschiedlicher Werthaltung
- verletzendes, demütigendes oder missachtendes Verhalten

Konflikte auf der Beziehungsebene wie z. B. verbale Angriffe vor außenstehenden Personen führen zu emotionalen Reaktionen

6

Der innere Konflikt

- Die Person steht mit sich selbst im Konflikt.
- Sie muss eine Entscheidung treffen, ist sich jedoch nicht sicher, ob die Entscheidung richtig ist. Dadurch entsteht eine innere Unruhe.
- Innere Konflikte können zu Gereiztheit, Unsicherheit, Motivationslosigkeit oder sogar zu einer Sinnkrise führen.

7

Wie entstehen Konflikte?

Das Eisbergmodell und der Konfliktschmetterling

- <https://www.youtube.com/watch?v=a3emkSycgv8>

8

Kommunikation nach dem Eisbergmodell

20 % Sachebene

- Ziele
- Aufgaben basierend auf reale Tatsachen
- Fakten und Informationen

80 % Beziehungs- oder psychosozialen Ebene

- Gefühle
- Erfahrungen
- Instinkte
- Nonverbale Kommunikation

9

4 Stufen eines Konfliktes

1. Stufe (Sachebene)

- Zwei Personen haben unterschiedliche Meinungen

2. Stufe (Beziehungsebene)

- Die unterschiedliche Meinung zum Sachverhalt wird persönlich genommen, es kommt zu emotionalen Reaktionen.

3. Stufe (Eskalation)

- Die Situation eskaliert und das Gespräch wird abgebrochen.

4. Stufe (Vermeidung von Gesprächen)

- Die Fronten zwischen den zwei Parteien sind verhärtet und eine Kommunikation scheint nicht mehr möglich.

10

Wie löse ich einen Konflikt konstruktiv?

1. Flucht: Durch das Verlassen des Raumes gehen wir dem Konflikt aus dem Weg, d.h. der Konflikt wird abgewehrt.

- Vorteil: Es gibt keine Verlierer in diesem Konflikt.
- Nachteil: Der Konflikt wird nicht gelöst

2. Kampf: Der Konfliktpartner wird vernichtet oder ich muss mich dem Konfliktpartner unterwerfen.

- Vorteil: Der Konfliktprozess ist schnell durchgelaufen.
- Nachteil: Die Lösung ist nicht von Dauer, da keine Alternativen gefunden und Fehler nicht korrigiert werden.

3. Delegation: Eine dritte Person entscheidet über den Ausgang des Konfliktes.

- Vorteil: Der Konflikt wird unparteiisch und objektiv gelöst.
- Nachteil: Durch die Einbindung von Außenstehenden wird der Konflikt nicht wirklich behandelt und die Konfliktparteien entfremden sich.

11

Wie löse ich einen Konflikt konstruktiv?

4. Kompromiss: Jede Partei gibt einen Teil seiner Position auf, um zu einer gemeinsamen Lösung zu kommen.

- Vorteil: Eine gemeinsame Einigung wird durch gegenseitige Zugeständnisse erzielt.
- Nachteil: Keine der Konfliktparteien ist mit der Teileinigung komplett zufrieden.

5. Konsens: Es wird nach einer Lösung gesucht, welcher beide Konfliktparteien zustimmen können. Es können dabei völlig neue Ergebnisse herauskommen als anfänglich gefordert. Es entsteht eine WIN-WIN-Situation.

- Vorteil: beide Parteien sind mit der Lösung zufrieden und durch den Entscheidungsprozess ist eine persönliche Bindung zwischen den Konfliktparteien entstanden.
- Nachteil: Ein Konsens fordert Mut und Offenheit von den Konfliktparteien und die Bereitschaft, die eigenen Forderungen loszulassen und den Fokus auf die Sachebene zu lenken

12

Resümee

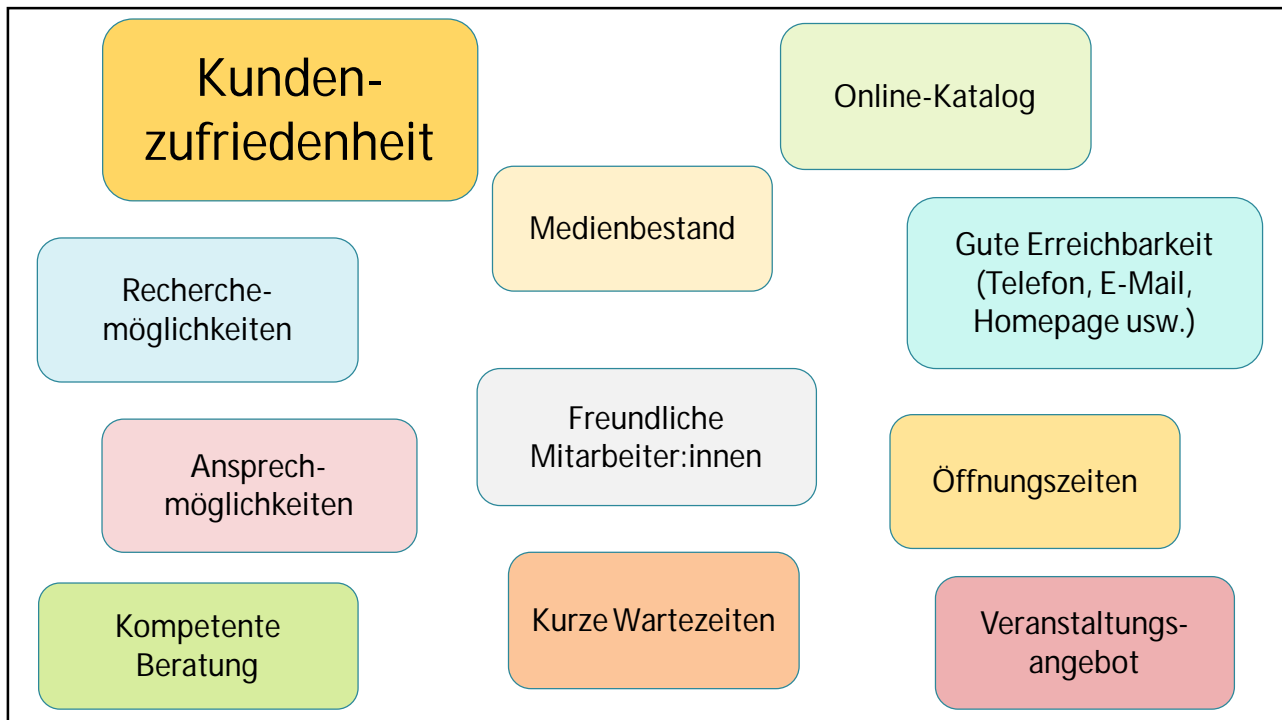
- Personen immer zuerst einzeln ansprechen.
- Den Menschen und das Problem getrennt voneinander betrachten.
- Auf die Sachebene konzentrieren (das Ziel), nicht auf die Positionen eingehen.
- Eine WIN-WIN-Situation für alle beteiligten Personen suchen.
- Für die WIN-WIN-Situation objektive und faire Kriterien verwenden

13

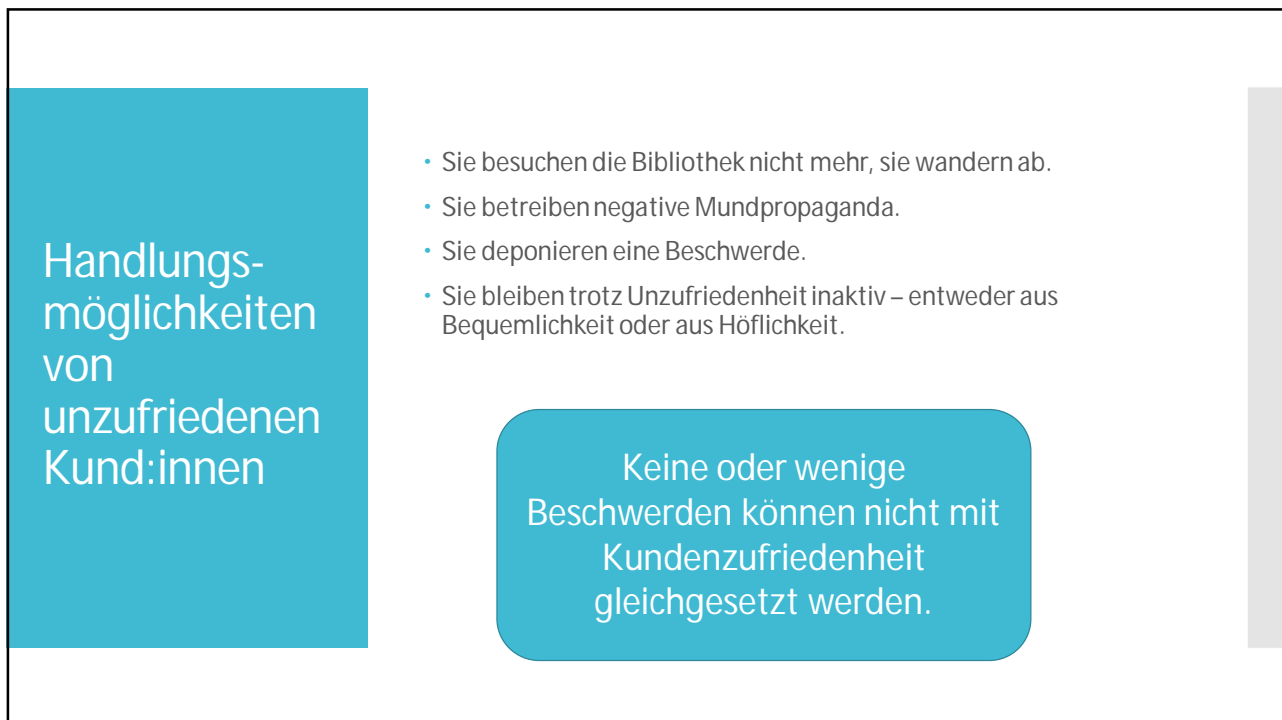
Was ist Beschwerde- management?

Wie zufrieden sind unsere Kund:innen?

14



15



16

Umgang mit Beschwerden

Wo Feuer brennt, da gibt es Rauch!

Einen planvollen Umgang mit Kundenbeschwerden erleichtert die Kundenbindung und schafft Sicherheit im Team.

Offene und konstruktive Fehlerkultur:

- Aus Fehlern lernen
- Neue Lösungsmöglichkeiten suchen
- Künftige Probleme vermeiden

17

gezieltes Fehlermanagement

- Wie geht die Bibliothek mit Fehlern um?
- Wie gehen wir in unserem Bibliotheksteam mit Fehlern um?
- Hat das Team regelmäßig die Gelegenheit, sich über Fehler und daraus entstandene Lösungsansätze auszutauschen?
- Wie geht die Bibliotheksleitung mit Beschwerden um? Sucht sie nach einem Schuldigen oder nach einer Lösung, um künftige Probleme ähnlicher Art zu vermeiden?
- Werden Beschwerden als „negative Kennzahlen“ bewertet oder sehen wir sie als Chance, Informationen über die eigenen Bibliotheksorganisation zu erhalten?
- Wie stellen wir sicher, dass unsere Bemühungen Fehler zu reduzieren, Erfolg haben?

18



Gruppenarbeit

5 Gruppen

8 Minuten

19

Gruppe 1

- Auf dem Benutzerkonto eines Schülers sind seit mehreren Wochen ungewöhnlich viel Medien offen. Der Schüler ist schon länger Kunde und ein Mahnen war bisher nie notwendig. Mehrere Kontaktversuche zur Mutter blieben erfolglos, die notierte Telefonnummer ist nicht mehr gültig, die Email unzustellbar, ein RSb-Brief wurde nicht ausgehoben.
- Wie gehen Sie vor? Welche Möglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung? Wägen Sie ab, welcher Schritt zu machen ist.

20

Gruppe 2

- Eine Mutter hat sich bereits öfters bei uns beschwert, dass sie die Medien, an welche sie per E-Mail erinnert wurde, bereits schon vor längerer Zeit zurückgebracht hat. Da sie grundsätzlich einen guten Überblick hat, ist sie verwirrt und unsicher. Sie kann es sich nicht erklären, warum sie an die Rückgabe von Medien erinnert wird, die sie jedoch bereits gemacht hat.
- Wie gehen Sie vor? Welche Fakten sind zu klären? Wie kann dieses Problem gelöst werden?

21

Gruppe 3

- Herr X ist aktiver Leser in der Bibliothek. Zudem ist er gewählter Gemeinderat, also politisch in der Gemeinde tätig und trägt Entscheidungen, welche die Bibliothek betreffen mit. Herr X bringt in regelmäßigen Abständen seine Bücher etwas zu spät zurück und es fallen Verzugsgebühren an. Er beklagt sich jedes Mal, dass er schon wieder die fällige Gebühr zu bezahlen hat. Eigentlich will niemand Herrn X bedienen, da es immer wieder zu unschönen Situationen kommt und einige im Team den leichteren Weg suchen und ihm die Gebühr erlassen.
- Besprechen Sie die Situation. Wie kann das Bibliotheksteam vorgehen? Welche Rolle sollte die Bibliotheksleitung übernehmen? Welche Schritte sind notwendig? Wie gehen sie vor?

22

Gruppe 4

- Mitarbeiterin „S“ hat ein Problem mit einer bestimmten Leserin. Die ältere Dame kommt immer zu Mitarbeiterin „S“ und fordert Hilfe bei der Buchauswahl ein. Die Dame verhält sich wählerisch, mürrisch und unfreundlich. Die Mitarbeiterin „S“ fühlt sich sehr unwohl.
- Wie gehen Sie als Team mit dieser Situation um? Welche Fragen sind zu klären? Welche Möglichkeiten gibt es, diesem Umstand entgegenzuwirken?

23

Gruppe 5

- Ein älterer Herr besucht in unregelmäßigen Abständen die Bibliothek während der Öffnungszeiten. Er durchkämmt die Sachbuchregale, blättert in den Büchern, spricht nicht, leiht nie etwas aus und verlässt kurz vor Dienstschluss die Bibliothek. Die Mitarbeiterin, welche regelmäßig den Schlussdienst begeht, fühlt sich durch seine Anwesenheit sehr unwohl.
- Wie klären Sie die Situation? Was kann unternommen werden? Wie gehen Sie vor?

24