

# ALLPARTEILICHES KONFLIKTMANAGEMENT IM ÖFFENTLICHEN RAUM

Eine kommunikative Konzeptidee als  
Krisenmanagement im öffentlichen Raum

# Anlass

Beschwerdeführer melden

Konflikt/Ärgernis im Öffentlichen Raum



Polizei

Verwaltung

Politik

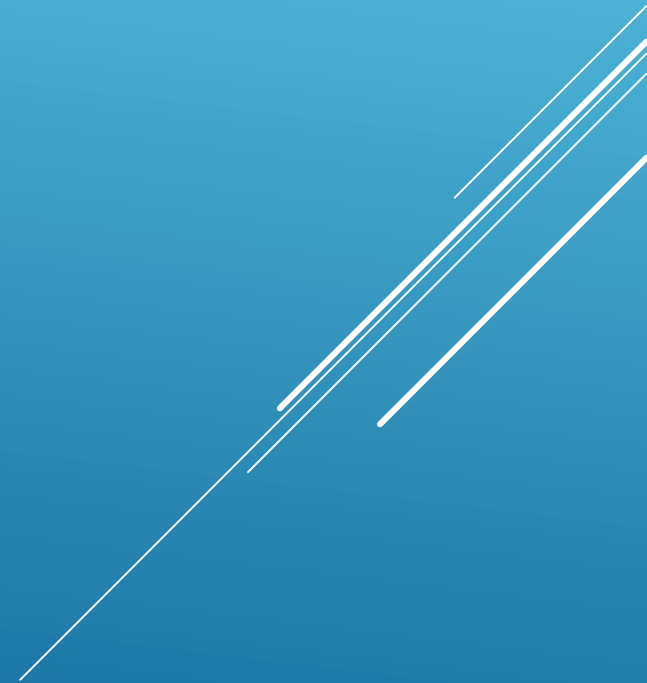
Presse

unterschiedliche  
Ämter




# Umgang mit Beschwerden


- ▶ Weiterverweisung wegen unklarer/diffuser Zuständigkeit
- ▶ Lange Entscheidungswege zur Abklärung und weitere Behandlung der Beschwerde



# Dilemmata

- ▶ Diffuse Zuständigkeiten
  - ▶ Mehrere Stellen arbeiten an der gleichen Beschwerde
  - ▶ Keine Kommunikation untereinander
  - ▶ Folgen: Fehleinschätzung der Lage
  - ▶ Evtl. Maßnahmen kollidieren
  - ▶ Konflikt kann sich ausweiten
- 

# Struktur zur Bearbeitung von Konflikten im öffentlichen Raum

- ▶ Aufbauend auf individueller Struktur in den Kommunen
  - ▶ Arbeitsgruppe mit Mandat und Leitung
  - ▶ Klare Zuständigkeiten
  - ▶ Verankert in die lokalen Kommunikations – und Entscheidungsstrukturen
- 

# Aufgabe der AG(Verantwortliche)

## Beurteilung des Konflikts

- ▶ Zuständigkeit
  - ▶ Konfliktdimension
  - ▶ Dringlichkeit
  - ▶ Auftragsvergabe
- 
- A decorative graphic consisting of several parallel white lines of varying lengths and orientations, located in the bottom right corner of the slide.

# Interventionsplanung

- ▶ Auftragsklärung
  - ▶ Konfliktanalyse
    - Vor Ort Spezialisten
  - ▶ Auftragsbestätigung/ Auftragsvergabe
  - ▶ Konfliktbearbeitung
    - Prognose
    - Ziele definieren
    - Maßnahmen
    - Auswertung
  - ▶ Rückmeldung
- 