

# Konfliktsituationen gut meistern

**Schwierige Gespräche mit Konfliktpotenzial kennen Behörden und Verwaltungen aller Gemeinden. Der VLG hat die diesjährige Weiterbildungstagung deshalb diesem Thema gewidmet. Vermittelt wurden konkrete Tipps von der Sicherheit und Infrastruktur bis zur Gesprächsführung.**

Vizepräsident Beat Bucheli erklärte in seiner Begrüssung, dass der VLG bei der jährlichen Weiterbildungsveranstaltung immer ein Thema aus dem Alltag der Gemeinde- und Stadthäuser aufgreifen wolle. Dazu gehöre ein sicherer Umgang mit Konfliktsituationen und schwierigen Gesprächen.

## Respekt ist gesunken

Die Vertiefung dieses Themas liege ganz im Interesse der Luzerner Polizei, sagte Roland Jost, Chef Sicherheitsberatung der Luzerner Polizei. Aus polizeilicher Sicht musste er die Zunahme von verbalen und körperlichen Angriffen auf Behörden oder Verwaltungspersonal bestätigen. Deshalb sei in den Gemeindeverwaltungen das Bedürfnis nach mehr Sicherheit im Umgang mit den Einwohnerinnen und Einwohnern gestiegen. Allerdings: «Das Sicherheitsgefühl hängt auch von der subjektiven Interpretation, der aktuellen Situation und der persönlichen Verfassung ab.»

## Einrichtung

Dann wurde der Luzerner Polizist konkret. Prävention beginne zum Beispiel bei einer freundlichen und übersichtlichen Einrichtung des Besprechungszimmers. Es brauche genügend Distanz zur Person gegenüber. Fluchtwege seien zum vornherein zu dispo-

nieren, Türen im Publikumsbereich oder Fenster im Erdgeschoss müssten verschlossen bleiben, um nicht plötzlich überrascht zu werden.

## Konkrete Tipps

Zur guten Vorbereitung von schwierigen Gesprächen gab Roger Jost folgende Tipps:

- Unnötige Wartezeiten vermeiden, immer einen konkreten Termin vereinbaren, gute Vorbereitung ist das A und O.
- Beim Empfang von Personen, die aggressiv werden könnten, eine zweite Person beiziehen oder die Türe zum Nachbarbüro offenlassen.
- Kritische Gespräche nie in Randzeiten durchführen.
- Bei absehbar schwierigen Gesprächen sich mit der lokalen Polizei absprechen.

Für die unmittelbare Gesprächsführung empfahl Jost Behörden- und Verwaltungspersonen das Gegenüber darauf vorzubereiten, was auf sie oder ihn zukomme. Dafür müsse man die Informationen und Richtlinien bekannt geben. «So gewinnt das Gegenüber Kontrolle und Sicherheit.»

## «Aktives Zuhören»

Diesen Ball nahm Irène Wüest, Coach für Kommunikation und Führung, auf und erläuterte unter anderem, was «aktives Zuhören» bedeutet. Die Grundlage sei zu-



Irène Wüest bei Ihren Ausführungen an der VLG-Veranstaltung

nächst das Zuhören, das «Ich bin ganz Ohr». Dafür brauche es eine offene Körperhaltung, Blickkontakt, Nicken und sich spürbar genügend Zeit nehmen.

Nach dem Zuhören folgt laut Wüest das Verstehen. Hier gelte es, das Anliegen wirklich zu verstehen, mit eigenen Worten zu wiederholen und zusammenzufassen. Nach dem «Verstehen des Inhalts» folgt auf der dritten Ebene das «Verstehen der Gefühle». Das heisst: Gefühle verbalisieren, sich in den anderen hineinversetzen und die Wünsche, Bedürfnisse heraushören oder anfragen.