



V E R E I N  
Friedstraße 23, A-1210 Wien  
Tel.: +43/1/263 23 12-0 Fax: -20  
office@bildungsmanagement.at  
http://www.bildungsmanagement.at



## Masterlehrgang „Mediation und Konfliktregelung“

Abschluss April 2008

Konfliktmanagement in der öffentlichen Verwaltung am Beispiel des Amtes der Oö. Landesregierung, Landeskulturdirektion, mit besonderem Fokus auf den Instrumentarien, die das Land bei Konflikten zur Verfügung stellt

Dipl. - Päd. Günter Pichler

[guenter.pichler@aon.at](mailto:guenter.pichler@aon.at)

### Zusammenfassung

Die öffentliche Verwaltung ist seit Jahren einem permanenten Veränderungsprozess unterworfen, der auch konfliktträchtig ist. Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich am Beispiel des Amtes der Oö. Landesregierung, Landeskulturdirektion, mit Konfliktmanagement in der öffentlichen Verwaltung im Allgemeinen und im Besonderen damit, welche Tools zur Prävention und Regelung von Konflikten bereitgestellt werden. Ziel war es einerseits festzustellen, inwieweit die entsprechenden Angebote nicht nur bekannt sind, sondern auch angenommen werden, und ob dabei speziell auch Mediation eine Rolle spielt. Das Thema wurde mithilfe von Leitfadenterviews mit sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus der Landeskulturdirektion und anhand von Expertenaussagen und sonstigen Fakten und Zahlen untersucht. Die Untersuchung ergab, dass die oberösterreichische Landesverwaltung ein breitgefächertes Instrumentarium – inklusive Mediation – zur Konfliktprävention und Konfliktbehandlung bereitstellt. Den Interviewten waren aber die entsprechenden Angebote und Einrichtungen wenig bekannt. Beratungs- und Interventionsmöglichkeiten wurden von den Befragten bisher auch kaum genutzt. Wie problematisch aber eine kleine Stichprobe ist, zeigt, dass das Gesamtbild ein anderes ist: Manche Einrichtungen für Beratung und Hilfe bei Konflikten sind sogar überlaufen oder verbuchen zumindest eine steigende Tendenz der Frequentierung. Das war im Zuge der Vorerhebungen für diese Arbeit auf telefonische Anfrage hin von den Leitungen dieser Einrichtungen zu erfahren. Mediation würden im Bedarfsfall, das heißt bei großen, selbst nicht lösbaren Konflikten, alle Interviewten in Anspruch nehmen. Mehrheitlich würden sie dazu aber einen Mediator/eine Mediatorin bevorzugen, der/die nicht im Landesdienst steht.

## Abstract

For many years public administration has been subjected to a constant process of change, which at the same time is very controversial. This thesis deals with conflict management within the public administration in general and specifically with the tools that are available to prevent and arbitrate conflicts. The Department of Cultural Affairs of the provincial government of Upper Austria served as an example. The goal was not only to find out to what extent appropriate offers and tools are known, but also whether they are adopted and whether mediation, in particular, plays a role in this process. The investigation showed that the Upper-Austrian government offers a widely varied set of tools - mediation included - to prevent and arbitrate conflicts. The interviewees, however, were not really informed about these offers and corresponding institutions. Possibilities of counselling and intervention have hardly been used by the respondents. The overall picture is different, though, which shows how problematic it is to base a statement on just a small random sample of interviewees. Some institutions for counselling and support, in case of conflicts, experience that they are overrun, or at least notice an increasing number of people searching advice. This was reported by the administrations of these institutions during the process of elicitation of data for this thesis (which was carried out through phone calls). If necessary, i.e. in the case of massive conflicts that cannot be solved by the affected persons themselves, mediation would be accepted. A majority of people, however, would prefer a mediator who is not employed by the provincial government.