



WENN DAS KONFLIKTRAD SICH DREHT

BETRACHTUNGEN AUS DATENSCHUTZ, RECHT & KOMMUNIKATION

ERFA-TAGUNG DATA CONNECT AG, 5. APRIL 2018





SINNVOLLE KONFLIKTE??

- ▶ Wo Menschen zusammen leben und arbeiten, gibt es regelmässig Konflikte.
- ▶ Zu Beginn sind Konflikte Anzeichen für eine vertiefte Auseinandersetzung mit dem Gegenüber.
- ▶ Positiv (win-win) ausgetragene Konflikte bergen eine grosse positive Gestaltungskraft - negativ (win-lose) ausgetragene haben regelmässig einen hohen Preis!



LÄMMCHEN, DAMPFWALZE ODER SKEPTISCHER ERBSENZÄHLER?

- ▶ Ich habe Angst, andere zu verletzen.
- ▶ Wenn's den Leuten nicht passt, dann sind sie selber schuld.
- ▶ Alles was man über Konfliktlösungen hört, sind doch sowieso nur Psychosprüche.
- ▶ Ich bin lieber zurückhaltend, als dass ich mich unbeliebt mache.
- ▶ Bei mir weiss sofort jeder, woran er ist.
- ▶ Man enttäuscht mich nur einmal. Ich merke mir das gut.



„SANFTES LÄMMCHEN“?

Selbstwertgefühl gerät bei Konflikten leicht ins Wanken.
Neigung sich zurückzuziehen, übervorsichtig, nett.

Lernziel:

Selbstwert stärken/eigene Stärken erkennen, „Ich-Sprache“ verwenden.



„DAMPFWALZE“?

In den Vordergrund drängen, KollegInnen überfahren, mit viel Energie „heisser Dampf“ produzieren.

Lernziel:

Selbstwert stärken, Ruhe & Gelassenheit üben, Balance zwischen „Ich-Sprache“ und „Du-Sprache“ finden.



„SKEPTISCHER ERBSENZÄHLER“?

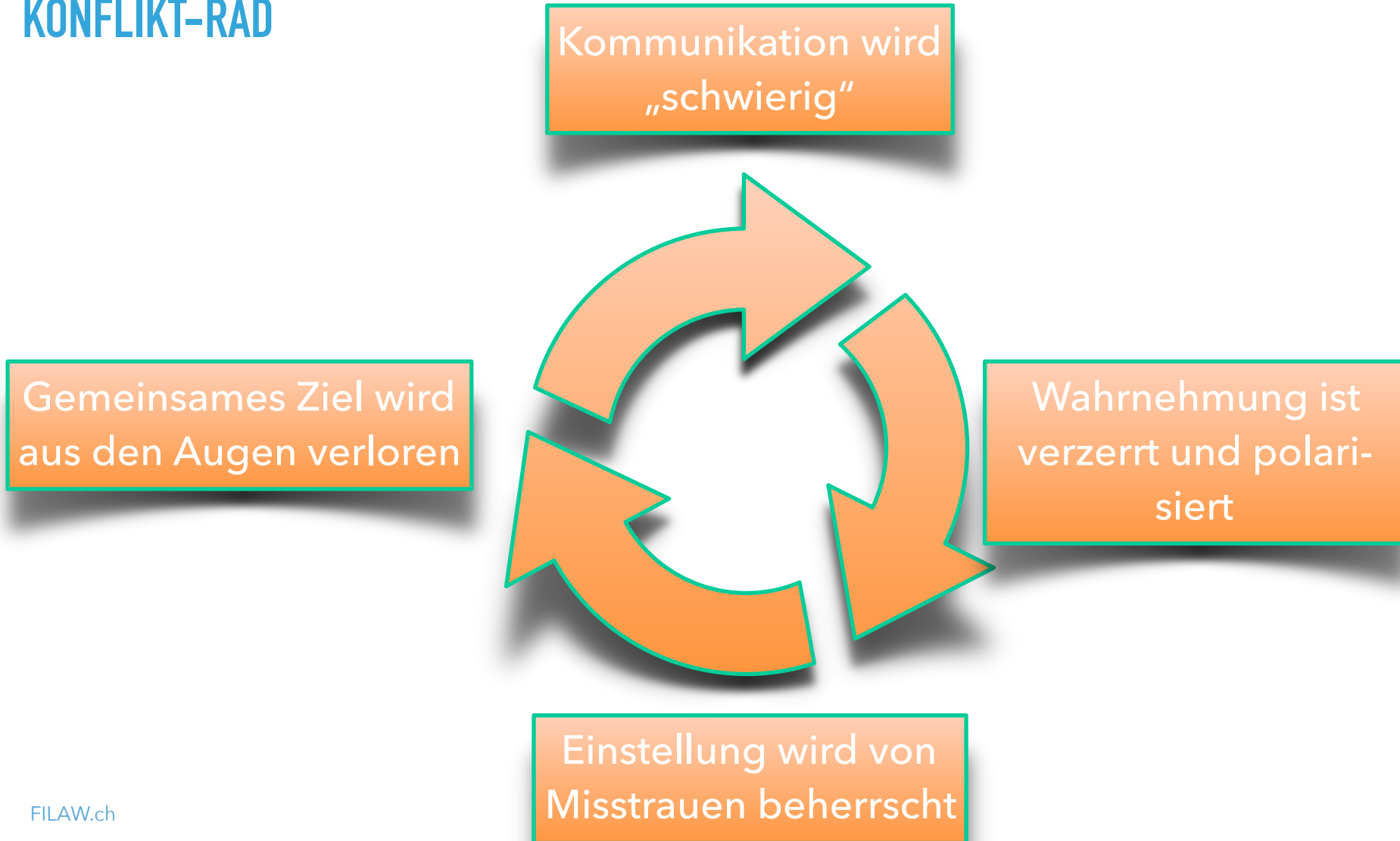
Mischung aus Zweifel, Sturheit, Arroganz und Resignation, Verharren in alten Verhaltensmustern.

Lernziel:

Differenzieren, Konflikte können gemeinsam gelöst werden, die „Du-Sprache“ pflegen.



KONFLIKT-RAD





PAUL WATZLAWICK (1921–2007)

- ▶ 3. Axiom: “Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt”.
- ▶ **Kommunikation besteht immer aus einer Ursache (Reiz) und ihrer Wirkung (Reaktion). Dieses Muster verläuft kreisförmig und verstärkt sich damit.**
- ▶ Im negativen Fall entsteht daraus der bekannte Teufelskreis der Kommunikation. Dies ist eine Kommunikationsstörung bei der alles, was gesagt und getan wird, zur Verstärkung einer Lösungsvermeidung und zu einer negativen Stimmung beiträgt.



LÖSUNG – MACHEN SIE MAL WAS ANDERES...

- ▶ Vogelperspektive (Meta-Ebene)
- ▶ Nicht jedes Problem ist ein Konflikt
- ▶ Die wahren Auslöser Ihrer Konflikte nicht verdrängen
- ▶ Jede weite Reise beginnt mit einem ersten kleinen Schritt
- ▶ Die Welt ist so, wie ich sie sehen will – Perspektivenwechsel wagen!



META-KOMMUNIKATION „WUNDERSATZ“

„Ich habe den Eindruck, dass wir in letzter Zeit beim Thema XXX oft aneinander vorbei geredet haben. Ich weiss, dass ich mich dabei nicht immer sehr geschickt verhalten habe auch verletzend war. Ich möchte, dass wir gemeinsam ein gutes Verhältnis haben und das Problem gemeinsam lösen. Sie siehst Du das?“



PROBLEM UND KONFLIKT UNTERSCHIEDEN

- ▶ **Problem** = schwierige sachliche Aufgabe oder Fragen, zu deren Lösung Sie zusätzliche Informationen brauchen.
Lösung: Fragen!
- ▶ **Konflikt** = Unvereinbarkeit zwischen Menschen in Denken, Fühlen, Wollen oder Handeln.
Lösung: Initiative!

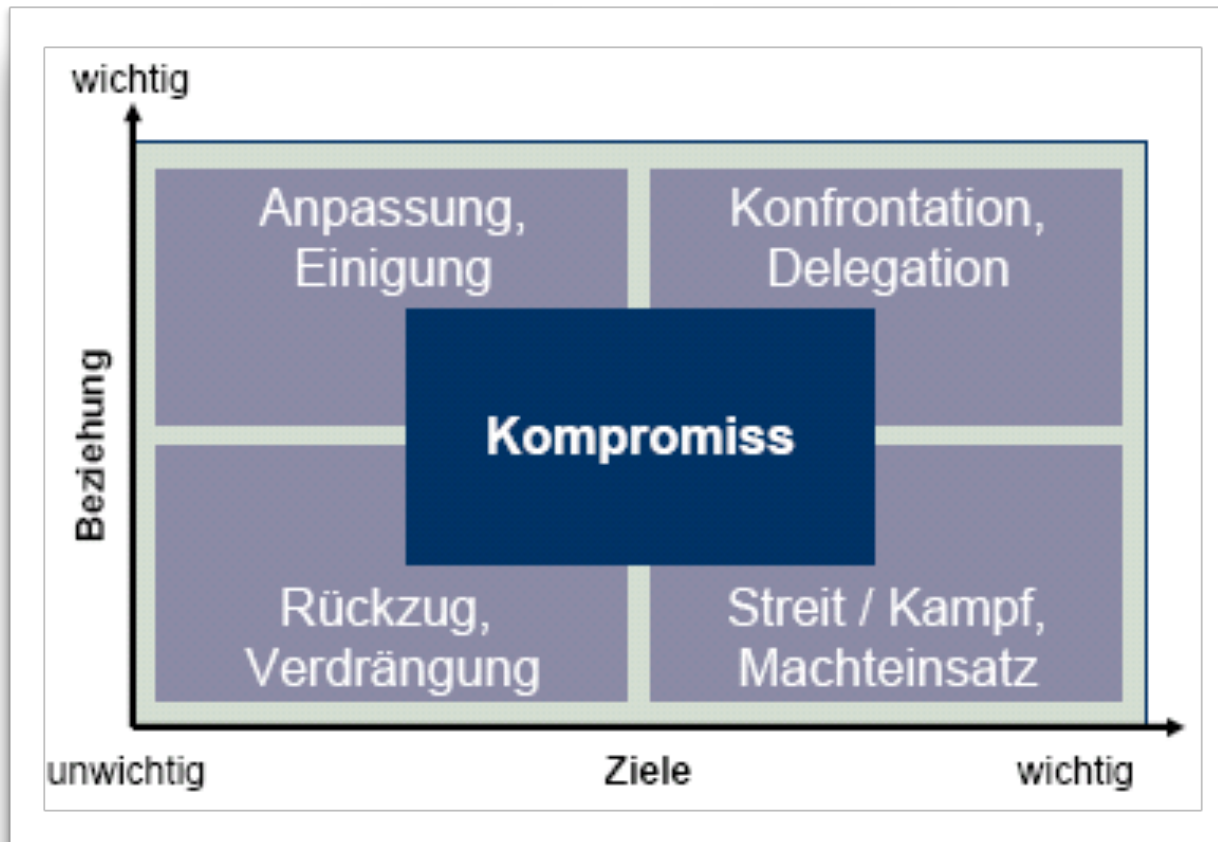


SACH- ODER WERTEKONFLIKT?

- ▶ **Sachkonflikte** drehen sich um Probleme, **Wertkonflikte** gründen in unterschiedlichen Weltanschauungen.
- ▶ Wertkonflikte werden oft als Sachkonflikte dargestellt (verdeckt)!



KONFLIKT-„LÖSUNG“?





IN 3 SCHRITTEN ZUR KONFLIKTLÖSUNG

1. Erkenne den Konflikt:

Wer, Was, Warum, Wie (Meta-Ebene)

2. Verstehe den Konflikt:

„Weshalb?“-Fragen (Konfliktthemen erforschen/mein Verhalten, Gefühle, Werte)

3. Lösungsgespräch suchen:

Vorbereiten, Zeit nehmen/verlangen, Vereinbarung treffen, Erfolgskontrolle



SCHLÜSSEL: ACHTSAME KOMMUNIKATION

- ▶ Wir „sind“ Kommunikation!
- ▶ Achtsam = aufmerksam gegenüber sich selber und dem Gegenüber (Respekt)!
- ▶ Seinen Wert kennen (Selbstwert)!
- ▶ Ich-Sprache, positive Du-Sprache!
- ▶ Schutzsysteme und Gelassenheit entwickeln!



3 MÖGLICHKEITEN DER KONFLIKTLÖSUNG

- ▶ Partnerschaftliches Konfliktlösungs-Gespräch.
- ▶ Einstellung verändern (aber nicht resignieren).
- ▶ Trennung von der Konfliktquelle (aber nicht im Streit).



ZUSAMMENFASSUNG – TOP FIVE

1. Probleme & Konflikte erkennen und unterschiedlich behandeln.
2. Konflikt und eigener Anteil daran erforschen.
3. Selbstwert erhalten.
4. Schutzsysteme und Gelassenheit entwickeln.
5. Initiative zur Lösung ergreifen.



digital | legal | competence

DATENSCHUTZ





INFORMATIK (FIZ/PEP) ALS KONFLIKTPOTENTIAL

- ▶ Informatik als Rückgrat des Unternehmens ermöglicht effizientere, transparentere und kostengünstigere Informationsflüsse. Ab auch die ständige Mitarbeiter-Kontrolle... (soft factors vs. hard factors)
- ▶ Gefahr, dass sich Organisation/Mitarbeiter der „Informatik“ unterordnen müssen statt umgekehrt. Delegation von Führungs-Verantwortung an die „Software“...
- ▶ Sammeln von grossen Datenmengen (Personendaten) kann gefährlich sein...



DATENSCHUTZ IST VERTRAUENSACHE...

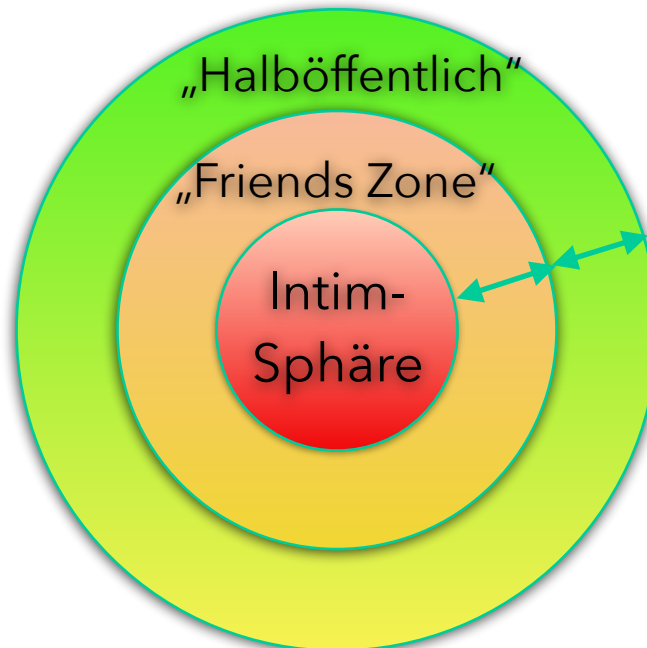
- ▶ Vertrauen ist sozialer „Schmierstoff“ (Niklas Luhmann)
- ▶ Wer mit den ihm anvertrauten Personendaten unsorgfältig umgeht, verliert das Vertrauen seiner Mitarbeitenden und der Kunden!
- ▶ Wer seine datenschutzrechtlichen „Hausaufgaben“ nicht gemacht hat, wird dies irgendwann unter grossem Effort (Zeit/ Geld) nachholen!
- ▶ Missbrauch von Personendaten ist oft Bestandteil von Mobbing und anderen betrieblichen Konflikten!



INFORMATIONELLE SELBSTBESTIMMUNG – SPHÄRENTHEORIE

ÖFFENTLICHKEIT

ÖFFENTLICHKEIT



ÖFFENTLICHKEIT

ÖFFENTLICHKEIT



GRUNDSATZ

JEDE Bearbeitung von Personendaten ist widerrechtlich!

ausser:

- ▶ es gibt eine Einwilligung der betroffenen Person,
- ▶ es gibt eine gesetzliche Grundlage,
- ▶ es gibt ein überwiegendes privates (oder öffentliches) Interesse an der Bearbeitung.



DATENSCHUTZ ALLGEMEIN: BEGRIFFE & DEFINITIONEN – ART. 3 DSGVO (1)

a. **Personendaten** (Daten): alle Angaben, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare Person beziehen;

b. **betroffene Personen**: natürliche oder juristische Personen, über die Daten bearbeitet werden;

...

d. **Persönlichkeitsprofil**: eine Zusammenstellung von Daten, die eine Beurteilung wesentlicher Aspekte der Persönlichkeit einer natürlichen Person erlaubt;



DATENSCHUTZ ALLGEMEIN: BEGRIFFE & DEFINITIONEN – ART. 3 DSGVO (2)

e. **Bearbeiten:** jeder Umgang mit Personendaten, unabhängig von den angewandten Mitteln und Verfahren, insbesondere das Beschaffen, Aufbewahren, Verwenden, Umarbeiten, Bekanntgeben, Archivieren oder Vernichten von Daten;

f. **Bekanntgeben:** das Zugänglichmachen von Personendaten wie das Einsichtgewähren, Weitergeben oder Veröffentlichen;

g. **Datensammlung:** jeder Bestand von Personendaten, der so aufgebaut ist, dass die Daten nach betroffenen Personen erschliessbar sind;

...

i. **Inhaber der Datensammlung:** private Personen oder Bundesorgane, die über den Zweck und den Inhalt der Datensammlung entscheiden.



DATENSCHUTZGRUNDSÄTZE – ART. 4 DSGVO

- 1 Personendaten dürfen nur **rechtmässig** bearbeitet werden.
- 2 Ihre Bearbeitung hat nach Treu und Glauben zu erfolgen und muss **verhältnismässig** sein.
- 3 Personendaten dürfen **nur zu dem Zweck bearbeitet werden, der bei der Beschaffung angegeben wurde, aus den Umständen ersichtlich oder gesetzlich vorgesehen ist.**
- 4 Die Beschaffung von Personendaten und insbesondere der Zweck ihrer Bearbeitung müssen für die betroffene Person **erkennbar** sein.
- 5 Ist für die Bearbeitung von Personendaten die Einwilligung der betroffenen Person erforderlich, so ist diese Einwilligung erst gültig, wenn sie **nach angemessener Information freiwillig erfolgt**. Bei der Bearbeitung von besonders schützenswerten Personendaten oder Persönlichkeitsprofilen muss die Einwilligung zudem **ausdrücklich** erfolgen.



VERHÄLTNISMÄSSIGKEIT DER DATENVERARBEITUNG

Rechtfertigt sich das Sammeln der personenbezogenen Daten den Eingriff in die Privatsphäre?

- ▶ Welche Personendaten?
- ▶ Wer hat Zugang zu diesen Daten?
- ▶ Wie lange werden diese Daten aufbewahrt?



PFLICHTEN DES INHABERS DER DATENSAMMLUNG

- ▶ Hat sich über die Richtigkeit zu vergewissern. Recht zur Berichtigung.
- ▶ Pflichten zu technischen & organisatorischen Massnahmen zur Wahrung der Datensicherheit
- ▶ Keine Bekanntgabe ins Ausland, wenn dadurch die betroffenen Personen schwerwiegend gefährdet würden
- ▶ Hat schriftlich über Vorhandensein, Herkunft, Zweck, Rechtsgrundlage und Datenempfänger Auskunft zu erteilen



DATENSCHUTZ, ZEITERFASSUNG & PERSONALPLANUNG

- ▶ Grundsatz Art. 328b OR:
*„Der Arbeitgeber darf Daten über den Arbeitnehmer nur bearbeiten, soweit sie dessen Eignung für das Arbeitsverhältnis betreffen oder **zur Durchführung des Arbeitsvertrages erforderlich sind.**“*
- ▶ Zweckbindungsgebot/Auswertung
- ▶ Zugriffsrechte
- ▶ Dauer der Datenspeicherung
- ▶ Abwesenheiten (Krankheit/Ferien/Arztbesuche etc.)



HAUSAUFGABEN...

- ▶ Wissen, welche Personendaten Sie wo haben.
- ▶ Wissen, welche Personendaten Sie zu welchem Zweck haben.
- ▶ Wissen, wer Zugang zu welchen Personendaten hat.
- ▶ Datenschutz durch Transparenz. Einwilligung einholen.
- ▶ Kein Missbrauch! Nicht alles, was technisch möglich ist, ist auch erlaubt!
- ▶ Regelmässig überprüfen!



NEU GILT FÜR SCHWEIZER UNTERNEHMEN...

Die DSGVO ist für Schweizer Unternehmen direkt anwendbar, wenn:

- ▶ diese Waren/Dienstleistungen in der EU anbieten (die Angabe des Preises in € oder Sprache genügt) und dazu personenbezogene Daten (z.B. Adressdaten, Kundenprofile) bearbeiten (sog. **Marktortprinzip**: Art. 3 Abs. 2 DSGVO)
- ▶ diese Personendaten oder das Verhalten von Website-Besuchern aus der EU sammeln und auswerten (Tracking durch Cookies, Profiling mit Tools)
- ▶ diese im Auftrag oder als Konzernzentrale resp. -Mitglied eines in der EU domizilierten Unternehmens personenbezogene Daten bearbeiten. Nach gewissen Ansichten führt jede Bearbeitung von Daten eines EU-Bürgers in der Schweiz zur Unterstellung unter die DSGVO!
- ▶ Umsetzung muss bis **25. Mai 2018** erfolgen!



FAZIT

„Gewinner werden jene Unternehmen sein, die das neue Datenschutzgesetz zum Anlass nehmen, ihre internen Datenströme in den Griff zu bekommen. Das wird das Vertrauen fördern. So hilft die Reaktion auf ein bürokratisches Ungetüm, die Risiken der Digitalisierung für den Einzelnen zu verringern und die Unternehmen fit für die Zukunft zu machen.“

Giorgio V. Müller, NZZ 25.01.2018



digital | legal | competence

AD PERSONAM

RA lic.iur FISCHER Marc

Rechtsanwalt & Mediator FHA

FISCHER Advokatur

Industriestrasse 52

6301 Zug

filaw.ch

info@filaw.ch

041 711 02 02

