K3B
Kompetenzzentrum
Kommunale Konfliktberatung
VFB Salzwedel e.V.

STREIT&STRUNTZ

RAUM FÜR DENKANSTÖSSE ZU KOMMUNALEN KONFLIKTEN

AUSGABE NR. 52, NOVEMBER 2025

Zwischen Vertrauen und Verwirrung – wie KI Konflikte im kommunalen Alltag verändert

Liebe*r Leser*in von Streit&Struntz,

*Künstliche Intelligenz ist in aller Munde – spätestens seit der Chatbot ChatGPT des US-amerikanischen Software-Unternehmens Open AI kostenfrei nutzbar ist. Nach dem Launch der Software wurde viel diskutiert, etwa über deren wirtschaftliche Potenziale, ökologische Kosten und Datenschutz-Probleme.[1] Doch auch jenseits dieser Themen verändert KI den sozialen Alltag – nicht zuletzt dort, wo Bürger*innen, Politik, Verwaltungen und Zivilgesellschaft mit ihren Interessen und Bedürfnissen aufeinandertreffen: in den Kommunen.*
Aber was hat sich durch KI in den Kommunen genau verändert? Welche Risiken und Potenziale gehen damit einher? Und was bedeutet das für kommunale Konflikte? Um diese Fragen geht es in der November-Ausgabe von Streit&Struntz, die am 24.11.2025 von 16:00 bis 17:00 Uhr stattfinden wird. Michael Lardy, Mediator und KI-Experte, hat den Impulstext zu dieser Ausgabe verfasst und wird seine Ausführungen während der Veranstaltung in einem kurzen Input vertiefen. Anschließend wird Lena Heuer, Referentin am K3B, diese Ausführungen aus der Perspektive der Kommunalen Konfliktberatung kommentieren.

In vielen Kommunen begegnet uns die Künstliche Intelligenz heute nicht mehr als abstrakte Technologie, sondern als Teil unseres Alltags – in Bürger*innen-Chatbots, Beteiligungsplattformen, automatisierten Verwaltungsprozessen oder in normalen, menschlichen, durch KI beeinflussten Gesprächen.

Neue Begegnungslinien im Alltag

Wenn Menschen mit KI interagieren – etwa einer App, einem Chatbot oder einem automatisierten Formular – verändert das ihre Erwartungshaltung. Laut einer Studie des Beratungshauses Ernst & Young[2] hatten etwa 80 % der deutschen Nutzer*innen von KI den Eindruck, von ihr gut verstanden worden zu sein. Gleichzeitig überprüften nur rund 27 % die Ergebnisse, die eine KI lieferte. Eine zutiefst beunruhigende Entwicklung. Diese Dynamik verändert die Balance zwischen Bürger*innen und Verwaltung – zwischen Einzelpersonen und Gemeinschaft.

Menschliche Wirkung: Was passiert mit dem Einzelnen?

KI bedeutet nicht nur eine technologische

Revolution. Sie kann auch das Verhalten und die Gefühle von Menschen beeinflussen:

Ungeprüftes Vertrauen: Fast 75 % aller Nutzer*innen übernehmen KI-Ausgaben ungeprüft, nur 15 % halten es für notwendig, diese zu überarbeiten. Dieser Umgang mit KI ist sorglos, gefährlich und schwer nachvollziehbar angesichts wiederkehrender Berichterstattung über fehlerhafte KI-Aussagen. In einer lokalen Bürgerrunde kann das heißen: Ein Chat-Text wird verbreitet, ohne dass überprüft wird, ob er korrekt ist. Das schafft eine Basis für Konflikte – weil Meinungen auf unsicheren Fakten ruhen.

Gefühl der Unterlegenheit oder Entwertung: Wenn eine Maschine scheinbar schneller Genauigkeit liefert, stellt sich die Frage, wie sich Menschen fühlen, die entscheiden, moderieren oder urteilen. Fühlen sie sich ersetzt? Oder nutzen sie die Maschine als Verlängerung ihrer eigenen Fähigkeiten – und verlieren dabei das eigene Urteil?

Verlust von Beziehungssinn: KI-gestützte Kommunikation ist oft effizient, aber selten konfliktfähig im menschlichen Sinne. Wer gewohnt ist, mit Chatbots oder Sprachassistenten zu reden, übt weniger echte Zwischentöne wie Missverständnisse, Zweifel, Widerspruch. In einem Gemeinderat, in einem Nachbarschaftsforum oder im Ehrenamt kann das bedeuten: Der Dialog verschiebt sich von Austausch und Gegenrede zu unkritischer Bestätigung. Konfliktfähigkeit wächst durch echte Interaktion, nicht durch algorithmische Zustimmung.

Ersatz sozialer Nähe: Wenn Menschen zunehmend KI als Freund*in, Berater*in oder Begleiter*in akzeptieren – etwa als Chatbot, der „immer da“ ist – besteht die Gefahr, dass echte Begegnung vernachlässigt wird. In Kommunen, in denen Vereinsamung bereits ein Thema ist, wird so ein neuer Risikofaktor spürbar.

Konflikte durch unreflektierte Nutzung

KI kann halluzinieren[3] – also Inhalte generieren, die echt wirken, aber falsch sind. Wenn solche Inhalte in kommunale Kontexte gelangen (z. B. Bürgerinformationen, Beteiligungsunterlagen, Chatbots auf kommunalen Plattformen), entstehen Realitätsbrüche: Bürger*innen fühlen sich falsch informiert, Vertrauen schwindet.

Genau hier kommt hinzu: Nur ein Viertel der Nutzer*innen überprüft KI-Ergebnisse (siehe oben). Das bedeutet: Fehlentscheidungen werden nicht entdeckt

---

[1] Z.B. Engelke, Martin (2025): Industrie 4.0 und Künstliche Intelligenz: Jetzt handeln für die Zukunft des deutschen Mittelstands. Handelsblatt. https://www.handelsblatt.com/adv/firmen/kuenstliche-intelligenz-industrie-4-0.html?utm (04.11.2025); Muller, Natalie/King, Neil (2023): Wie Künstliche Intelligenz der Umwelt schadet. Deutsche Welle. https://www.dw.com/de/wie-k%C3%BCnstliche-intelligenz-der-umwelt-schadet/a-66305844 (04.11.2025); Der Spiegel (2023): Bundesdatenschutzbeauftragter will klare Regeln. Was ChatGPT alles NICHT wissen soll. https://www.spiegel.de/netzwelt/netzpolitik/was-chatgpt-alles-nicht-wissen-soll-a-5b0737ba-dfa4-4936-ae3d-90f5c5674e4c (04.11.2025).

[2] EY Corporate Solutions (2025): Nur jeder Vierte in Deutschland überprüft Ergebnisse, die eine KI liefert. https://www.ey.com/de_de/newsroom/2025/05/ey-ai-sentiment-index-2025 (04.11.2025).

[3] Siebert, Julien (2024): Halluzinationen von generativer KI und großen Sprachmodellen (LLMs). Fraunhofer-Institut für Experimentelles Software Engineering. https://www.iese.fraunhofer.de/blog/halluzinationen-generative-ki-llm/ (04.11.2025).

– und die Verantwortung wird diffus. Wer sagt „die Maschine hat gesagt, dass …“? Wer gesteht vor einem Bürgerforum: „Ich habe die Ausgabe übernommen, ohne sie zu prüfen“? In diesen Grauzonen entstehen Konflikte zwischen Verwaltung, Politik und Bürgerschaft.

Streit&Struntz – Raum für Denkanstöße zu kommunalen Konflikten…

… gibt einmal im Monat einen Anstoß für neues Denken zu Konflikten im kommunalen Raum: Mit einem schriftlichen Impuls meist am Anfang des Monats und an einem der folgenden Montage (16.00-17.00 Uhr) in einer Online-Diskussion, mit der das Thema vertieft wird.

Das K3B - Kompetenzzentrum Kommunale Konfliktberatung des VFB Salzwedel e.V. schafft damit ein Dialogformat für den Austausch zwischen der Praxis der Konfliktbearbeitung, Konfliktberatung und Wissenschaft.

Zudem führt KI-Nutzung ohne Reflexion zum Verlust gemeinsamer Urteilsbildung: Wer erwartet, dass die Maschine liefert, hört weniger hin, fragt weniger nach.

In den sozialen Medien entfaltet dieses Problem eine eigene Dynamik. KI-generierte Falschmeldungen verbreiten sich dort mit hoher Geschwindigkeit, oft emotional aufgeladen und schwer überprüfbar. Ein kurzer, scheinbar glaubwürdiger Text oder ein täuschend echtes Bild reicht aus, um lokale Konflikte anzuheizen – etwa im Kontext von Flüchtlingsunterkünften, bei Bauprojekten oder anderen kommunalen Entscheidungen. Was digital plausibel erscheint, wird in Nachbarschaftsgruppen weitergetragen, in persönlichen Gesprächen bestätigt und bekommt so soziale Wirklichkeit.

Solche Halluzinationen sind kein Randphänomen[4], sondern Ausdruck einer kollektiven Nachlässigkeit im Umgang mit Information. Weil nur wenige prüfen, was sie teilen, werden Fehler zu Fakten und Meinungen zu Gewissheiten. Für Kommunen bedeutet das: Konflikte entstehen nicht mehr nur aus Meinungsverschiedenheiten, sondern auch aus unterschiedlichen, teils virtuellen Wirklichkeitsbildern.

Chancen für Verständigung und Reflexion

Doch KI birgt nicht nur ein Konfliktpotenzial – sie kann ein hilfreiches Werkzeug sein[5], wenn wir den Fokus auf den Menschen legen:

- KI-Frühwarnsysteme können Stimmungen in Bürgerforen oder Online-Dialogen analysieren – nicht um zu steuern, sondern um darauf aufmerksam zu machen, bevor Konflikte eskalieren.

- Visualisierungen und Übersetzungen durch KI können Teilhabe erweitern: Menschen mit geringerer digitaler Kompetenz oder Sprachkenntnissen können besser mitreden.

- Wenn KI bewusst als Reflexions-Partner genutzt wird, kann sie Menschen herausfordern, statt sie zu ersetzen. Das

---

[4] Kalai, Adam Tauman/Vempala, Santosh S. (2024): Calibrated language models must hallucinate. In Bojan Mohar, Igor Shinkar, Ryan O'Donnell (Hrsg): Proceedings of the 56th Annual ACM Symposium on Theory of Computing. Vancouver: Association for Computing Machinery, S. 160-171.

[5] Etscheid, Jan/von Lucke, Jörn/Stroh, Felix (2020): Künstliche Intelligenz in der öffentlichen Verwaltung. Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation. https://publica-rest.fraunhofer.de/server/api/core/bitstreams/d3d9f520-1fd4-4516-98d6-a3370c134155/content (04.11.2025).

stärkt die individuelle Urteilskraft.

- Wer KI zum Brainstorming nutzt, kommt auf neue, ihm*ihr bisher nicht bekannte Möglichkeiten zur Lösung von Problemen.

Zentral bleibt: Der Mensch entscheidet, moderiert, hört zu. Die Maschine ist Werkzeug, nicht Ersatz. Wenn KI in menschliche Moderation eingebettet ist, bleibt soziale Nähe erhalten.

Verantwortung im Kleinen

Das zentrale Spannungsfeld liegt nicht in der Technik, sondern im Alltag: Zwischen Bequemlichkeit und Achtsamkeit. KI beschleunigt Abläufe und Lösungen – doch Konflikte brauchen Zeit, Aufmerksamkeit, Mitgefühl.

Wenn wir in unserer Kommune wählen, ob KI uns Erleichterung oder Entfremdung bringt, müssen wir die Entscheidungen im Kleinen treffen: Wann übernehme ich die KI-Ausgabe? Wann hinterfrage ich? Wann frage ich einen echten Mitmenschen?
Vertrauen baut sich nicht durch Geschwindigkeit, sondern durch Transparenz, Kontrolle und Beziehung auf. In Kommunen entscheidet sich damit: Wird KI zum „Vertrauensverstärker“, oder führt sie zum Vertrauensbruch?

Mit diesem Impulstext sowie der zugehörigen Online-Diskussion am 24. November von 16 bis 17 Uhr möchten wir gerne mit Ihnen und Euch ins Gespräch kommen. Wir laden Sie und Euch herzlich ein, eigene Fragen zu stellen, zu kommentieren und mitzudiskutieren.

Das Online-Gespräch wird via Zoom stattfinden. Bitte melden Sie sich mit einem Klick auf den Button im Newsletter oder per E-Mail an streitundstruntz.konfliktberatung@vfb-saw.de zum Online-Gespräch an. Die Zugangsdaten zur Zoom-Veranstaltung werden kurz vor Veranstaltungsbeginn per E-Mail an alle angemeldeten Personen verschickt.

Das K3B - Kompetenzzentrum Kommunale Konfliktberatung

... bietet Städten, Gemeinden und Landkreisen Unterstützung bei der Bearbeitung von akuten oder latenten Konflikten an. Der methodische Ansatz der Kommunalen Konfliktberatung sieht ein allparteiliches, ressourcenorientiertes und auf Wirksamkeit und Nachhaltigkeit ausgerichtetes Vorgehen vor.
Weitere Informationen: www.k3b-saw.de

K3B Kompetenzzentrum Kommunale Konfliktberatung

vfb

Gefördert durch:
Bundesministerium des Innern
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Kofinanziert von der Europäischen Union

Landespräventionsrat Thüringen

Bündnis für Brandenburg ...weil es um Menschen geht!
Gefördert mit Mitteln des Bündnisses für Brandenburg

Ministerium für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen

Diese Maßnahme wird mitfinanziert mit Steuermitteln auf Grundlage des vom Sächsischen Landtag beschlossenen Haushaltes.
Gefördert durch
WELTOFFENES SACHSEN
STAATSMINISTERIUM FÜR SOZIALES UND GESELLSCHAFTLICHEN ZUSAMMENHALT
Freistaat SACHSEN

SACHSEN-ANHALT
Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung

Gefördert im Rahmen des Landesprogramms
#WIRSINDDASLAND
DEMOKRATIE. VIELFALT. WELTOFFENHEIT.
IN SACHSEN-ANHALT

Sie können unsere Arbeit gerne mit einer Spende unterstützen. Bitte geben Sie hierfür den Verwendungszweck „Kompetenzzentrum KKB“ oder "K3B" an.
Spendenkonto:
Verein zur Förderung der Bildung – VFB Salzwedel e.V
IBAN: DE39 8105 5555 3000 0115 19
BIC: NOLADE21SAW
Sparkasse Altmark West
Spenden sind steuerlich absetzbar. Um eine Spendenquittung zu erhalten, geben Sie bitte Ihre Anschrift an.

K3B - Kompetenzzentrum Kommunale Konfliktberatung des VFB Salzwedel e.V.
Breite Straße 34, 29410 Salzwedel

03901-3089136
streitundstruntz.konfliktberatung@vfb-saw.de
www.k3b-saw.de