

Erfolgreiche Konfliktbegleitung

Zeit und Führung als Basis erfolgreicher Streitkultur



Unstimmigkeiten, Meinungsverschiedenheiten bis hin zu Kränkungen sind natürlich vorkommende Reibungspunkte in einer Organisation. Es ist also nicht vermeidbar, dass Konflikte entstehen. Entscheidend ist aber, wie man damit umgeht.

Streiten soll also gelernt sein. Eine gesunde Streitkultur trägt maßgeblich dazu bei, dass Konflikte wieder aufgelöst werden können, ohne einen „schlummernden Rattenschwanz“ nach sich zu ziehen. Häufig werden Konfliktlösungsversuche gemacht, die leider nur „oberflächliche Kosmetik“ oder „Scheinlösungen“ produzieren. Der Kern des Konflikts bleibt oft unberührt. Damit Konflikte nachhaltig aufgelöst werden können, braucht es zwei grundlegende Rahmenbedingungen:

1. Genügend Zeit

Konfliktlösung geht nicht zwischen Tür und Angel. Vor allem, wenn mehrere Personen involviert sind oder in irgendeiner Form vom Konflikt betroffen sind, reichen ein bis zwei Stunden nicht aus,

um den Konflikt zu verstehen und aufzulösen. Ausreichend Zeit einzuplanen ist die erste Hürde für eine erfolgreiche Konfliktbegleitung. Bei Teamkonflikten sollte man die benötigte Zeit eher großzügig ansetzen, ähnlich wie bei einer Teamklausur.

2. Motivierte Führungskraft

Konfliktbegleitung ist eine zentrale Führungskompetenz, die man nicht abgeben kann. Die Führungskraft spielt eine zentrale Rolle in der Entstehung, Lösung und Prävention von Konflikten. Konfliktlösungsversuche ohne die hierarchisch direkt zuständige Führungskraft sind zum Scheitern verurteilt. Auch bei externer Begleitung sollte die Führungskraft wesentlich involviert und anwesend sein, da letztendlich nur sie Konsequenzen tragen kann. Besonders erfolgreich bei der Auflösung von Konflikten sind Führungskräfte, die motiviert sind für:

■ Klarheit und Wahrheit

Es wird aufgefordert, das an- bzw. auszusprechen, was man sich wirklich denkt. Das Ziel, den Kern des

Konflikts zu verstehen, steht im Vordergrund.

■ Negative Gefühle aushalten

Man ist sich bewusst, dass auch negative Gefühle und Emotionen zum Vorschein kommen werden.

■ Interesse an der Vergangenheit

Erst wenn die Vergangenheit nachvollziehbar verstanden wird, kann die Gegenwart geklärt werden. Gründliches Aufarbeiten steht im Vordergrund statt vorschneller Lösungen.

■ Wunsch nach Führungsfeedback

Das eigene Verhalten wird kritisch hinterfragt und man ist bereit, sich unangenehmem Feedback zu stellen.

Sind diese beiden Voraussetzungen gegeben, steht einer nachhaltigen Konfliktbegleitung nichts im Wege. Wie diese im Detail ausgestaltet wird, hängt von der spezifischen Situation ab.

Sind Sie an einem Konflikt beteiligt oder betroffen und wissen nicht weiter? Ich berate Sie gerne, welche Möglichkeiten Ihnen zur Konfliktbegleitung zur Verfügung stehen!



Kontakt:

Luca Merl, MSc.,
Klinischer Psychologe,
Arbeitspsychologie
Khevenhüllerstraße 23, 4020 Linz
T+43 676 64 13 705
E psychologie.merl@gmail.com