

„STREIT SCHLICHTEN IM BETRIEB.“

„Wettbewerb belebt das Geschäft“. Unter diesem Motto erzeugen wirtschaftlich geführte Betriebe auch zwischen Abteilungen und Personen Konkurrenzsituationen mit dem Ziel, das Leistungslevel zu heben. Aber was motiviert und spornt uns an? Und was überfordert?

Der Arbeitspsychologe des AMD Salzburg, Dr. Emanuel Maxl, weiß: „Das kann rasch ins Ungesunde umschlagen, wenn dabei die Beziehungsebene bei den MitarbeiterInnen vernachlässigt wird. Zudem sind Informationsmangel, Ziel- und Rollenkonflikte, unklare Aufgaben, Stress- und Termindruck Auslöser von Konflikten in Unternehmen. Weiters können auch Überforderung durch fehlende Schulungen und übersteigertes Karrieredenken mit Führungsmängeln Auslöser von Problemen sein.“

Einfache Meinungsverschiedenheiten sind oftmals leicht durch die Betroffenen selbst bewältigbar. Dabei sind Konfliktlösungskompetenzen bei den MitarbeiterInnen von Vorteil. Maxl: „Dazu gehört es als erstes gefährliche Spannungen rechtzeitig zu erkennen und sich selbst zu fragen: ‚Was stört mich wirklich?‘. Selbstreflexion und der Austausch mit Vertrauenspersonen unterstützen bei der Beantwortung dieser Frage.“

Wichtig ist es zeitnah mögliche **Missverständnisse auszuräumen**. Dies geschieht zumeist erfolgreich durch **Hinterfragen, Ansprechen von unterschwelligem Gefühlen und der gemeinsamen Aufarbeitung, welche Motive tatsächlich hinter dem Konflikt stehen**. Die dazu nötigen Techniken wie aktives Zuhören und Inhalte sprachlich umschreiben (Paraphrasieren) können in Trainings gelernt werden. Wertvolle Hinweise findet man zudem auf dem „Erste Hilfe für die Psyche“-Plakat des AMDs auf der Homepage www.amd-sbg.at.

Als **Grundhaltung beim Streit schlichten** ist es hilfreich,

- ▶ flexibel hinsichtlich möglicher Lösungen zu sein in dem man die Vorschläge des anderen anhört und sich so mit der eigenen Position annähert.
- ▶ sich nicht provozieren lassen, Respekt und Verständnis für die Perspektive des Gegenübers zeigen und bei Beziehungskonflikten möglichst zurück zur Sache kommen.
- ▶ von Beginn an den Willen zu einer gemeinsamen Lösung in den Vordergrund zu stellen. Wer nicht mehr an eine Lösung glaubt, wird auch keine finden.

Bei einem schon fortgeschrittenen Konflikt sollte man sich Zeit und Ruhe für ein Gespräch nehmen. In diesem Treffen können die unterschiedlich Streitpunkte und Kränkungen gesammelt und offen angesprochen werden. Dann geht es darum Lösungsvorschläge zu erarbeiten, wie in Zukunft miteinander umgegangen werden soll. Lösungen, denen beide Konfliktparteien zustimmen, werden schriftlich festgehalten. **Dieser Prozess kann falls erforderlich mit Unterstützung der Führungskraft oder einer externen arbeitspsychologischen Fachkraft des AMD Salzburg erfolgen.**

Für weitere Informationen stehen Ihnen Ihre Präventivkräfte des AMD Salzburg gerne zur Verfügung. Besuchen Sie unsere Homepage www.amd-sbg.at und nützen Sie das gratis Download-Angebot „Erste Hilfe für die Psyche“.