



Der AMD-Tipp 07/2023 von Mag. Silvia Moore

AMD
SALZBURG

Wie lässt sich Streit im Betrieb schlichten?

Konflikte sind im betrieblichen Alltag normal, denn dieser ist generell voll von kleineren und größeren Streitigkeiten, Unstimmigkeiten und Ärgernissen. „Manchmal sind diese schnell wieder vergessen, andere dauern länger und fangen an, uns zu nerven“, sagt AMD-Arbeits- und Organisationspsychologin Mag. Silvia Moore. Aber: **Viele Konflikte können gelöst werden!**

Generell sollten **Führungskräfte achtsam** sein, ob Konflikte bestehen. Messbare **Indikatoren** können etwa die **Entwicklung von Fehlzeiten, Veränderungen im Sozialverhalten** oder eine **hohe Fluktuation sein**. „Dadurch lassen sich Konfliktherde oft identifizieren, aber nicht selten haben auch Führungskräfte einen Anteil an Streitigkeiten bzw. Konflikten“, so die Arbeitspsychologin. Das kann sich auf die Produktivität, die Arbeits-Qualität und/oder die Leistungsbereitschaft auswirken. Was lässt sich also bei Streit im Betrieb tun?

- Wenn **Mitarbeitende akut schutzbedürftig** sind – etwa durch einen beeinträchtigten Gesundheitszustand oder eine extreme persönliche Notlage – **dann muss** im Sinne der Fürsorgepflicht **eingeschritten werden**. Bei den Maßnahmen sind **Prozessbegleiter*innen** und das Führen von **Konfliktanalyse-Gesprächen** empfehlenswert.
- **Bei der Bearbeitung** eines Konflikts **muss kommuniziert werden!** Bevor der Dialog eingesetzt wird, sollte auf Veränderungen in der letzten Zeit geachtet werden. Hat es personelle Änderungen oder die Einführung von neuen Abläufen im Betrieb gegeben?
- **Konfliktanalysegespräche helfen**, zu verstehen, wie ein Konflikt entstanden ist, wie die Konfliktsituation von Beteiligten wahrgenommen wird und welche Streitpunkte jeweils vorgebracht werden. Das kann zeigen, welche Beweggründe Streitparteien für ihr Verhalten haben, welche Eskalations-Stufe ein Konflikt erreicht hat, wie sich die persönliche Situation der Streitparteien darstellt und welche Lösungsansatzpunkte schon bestehen.

„In weiteren Gesprächen geht es vorwiegend um die **Konfliktlösung**“, weiß Mag. Silvia Moore und ergänzt: „Dabei sollten alle **Lösungsvorschläge** auf ihre **kurz-, mittel- und langfristigen Auswirkungen** auf die Beteiligten in den Blickpunkt genommen werden.“ Danach geht es an die Wahl der Interventionsmaßnahmen, wobei hier auf jeden Fall zu empfehlen ist, die Kontrahent*innen einzubeziehen. Dazu zählt etwa, die **Streitgegner*innen** (vorübergehend) **räumlich zu trennen, Aufgaben neu zu verteilen**, die **Gestaltung des Informations- und Kommunikationsflusses** in den Blickpunkt zu nehmen **Arbeitsbesprechungen** unter **Einbeziehen einer Führungskraft** abzuhalten und **konsequent umgesetzte und verbindliche Regeln** aufzustellen, die für alle gelten.

„Der Prozess des **Streitschlichtens** bzw. des **Konfliktlösens** im Betrieb ist oft durch das **Ausprobieren einzelner Maßnahmen** geprägt“, so Mag. Silvia Moore. „Wichtig ist es, die Konfliktlösungen einer **Erfolgskontrolle** zu unterziehen bzw. zu **evaluieren**, ob die Maßnahmen zu Lösungen geführt haben.“

Generell zieht eine **erfolgreiche Konfliktprävention** zentrale **betriebliche Bereiche** mit ein: von Personalbesetzung und Einarbeitung neuer Mitarbeitenden über die Personalentwicklung bzw. Arbeitsorganisation und Organisationsentwicklung bis hin zur Führung und zur Organisationskultur sowie des Betriebsklimas.

Für weitere Informationen stehen Ihnen Ihre Präventivkräfte des AMD Salzburg gerne zur Verfügung. Besuchen Sie auch unsere Homepage www.amd-sbg.at.

www.gesundessalzburg.at · www.amd-sbg.at · **Gesund und sicher arbeiten.**