

Konfliktgespräche meistern

Tipps für Konfliktgespräche

Kommunikation ist nie wirklich einfach. Besonders nicht, wenn es Streit gibt. Einige Grundsätze helfen dem Betriebsrat, in Konfliktsituationen schneller und nachhaltiger zu einer Lösung zu kommen. Und es gibt bei Konfliktgesprächen absolute „no gos“, die es zu vermeiden gilt.



Redaktion

Stand: 29.5.2013



Tragbare Grundlagen finden

Friede, Freude, Eierkuchen? Das Ziel von Konfliktgesprächen in der Arbeit des Betriebsrats ist es, eine tragbare Grundlage für die künftige Zusammenarbeit zu finden. Nicht mehr, aber auch nicht weniger. Harmonie kann ein willkommenes Nebenprodukt sein. Muss aber nicht. Viel wichtiger ist es, sich wieder in die Augen schauen zu können.

Professionelle Konfliktgespräche setzen aber voraus, dass man ein paar Grundsätze beachtet.

Die Voraussetzungen

- Gegenseitiges Interesse: Ein Konfliktgespräch ist vor allem dann sinnvoll, wenn alle Beteiligten an einer Konfliktlösung interessiert sind.

- Nicht zu lange Warten: Das Gespräch sollte so früh wie möglich geführt werden, da die Bereitschaft der Kontrahenten mit fortschreitender Entwicklung des Konflikts stetig abnimmt und Konflikte immer mehr eskalieren.
- Das Ziel heißt Win-Win-Situation: Nur eine Lösung, bei der alle Beteiligten zufrieden sind und die alle Beteiligten zufrieden stellt, ist von dauerhaftem Bestand.

Die „Basics“

- Aufmerksam zuhören: Im Gespräch sollen alle Seiten versuchen, einander aufmerksam und unvoreingenommen zuzuhören.
- Interessen verstehen: Der souveräne Betriebsrat wird nicht nur die Bedürfnisse eines Teils der Belegschaft kennen. Er wird auch die Sicht der Dinge und das Verhalten der Anderen verstehen.
- Auf das Wichtigste beschränken: Wer zu viel will, wird scheitern. Es macht Sinn, sich von Nebenzielen zu verabschieden und sich nur den Hauptstreitpunkten zu widmen.
- Die richtige Frage zum richtigen Zeitpunkt: Manchmal ist nicht klar, ob man das Gegenüber versteht. Die einfachste Möglichkeit, das im Konfliktgespräch heraus zu bekommen ist: Nachfragen.
- Den anderen in den Mittelpunkt stellen: Wer nicht sich, sondern den anderen in den Mittelpunkt stellt, zeigt, dass er ihn wertschätzt und als Mensch annimmt. Als Betriebsrat macht man damit deutlich, dass man wirklich bemüht ist, den anderen zu verstehen. Was nicht heißt, dass man mit ihm einer Meinung ist.
- Bieten Sie Denkanstöße: Stellen Sie während des Konfliktgesprächs Fragen, durch die alle Betroffenen über die momentane Situation hinausdenken können. Fragen Sie nicht nur: „Was müsste geschehen, damit dieser Konflikt aus der Welt geschafft werden kann?“, sondern auch „Wer könnte noch zu einer Lösung beitragen, der bisher noch nicht beteiligt wurde?“, „Was müsste man tun, um diesen Konflikt noch weiter zu verschärfen?“ Solche Fragen erweitern häufig den Horizont aller Beteiligten. Das Gespräch kann auf einer anderen, konstruktiveren Ebene weitergeführt werden.
- Alle sind Täter und Opfer: Jeder Beteiligte an einem Konflikt ist nicht nur Opfer, sondern auch Täter. Wenn mir jemand etwas Böses antut, kann es sein, das ich etwas dazu beigetragen habe, dass mir das passiert. Die Suche nach dem eigenen Anteil heißt aber nicht, dass man nicht wütend, empört, enttäuscht über den anderen sein darf.

Die „No gos“

- Schuldzuweisungen
- Rechthabereien
- Intensive Vergangenheitsbewältigung
- Bewertungen und Beurteilungen
- Interpretationen
- Beruhigung und Trost
- Vorwürfe und Angriffe
- Vortäuschen von Unwissenheit

Das Miteinander steht im Fokus

In Konfliktgesprächen werden Lösungen im Hier und Jetzt gesucht, um das zukünftige Miteinander konstruktiv und zufriedenstellend zu gestalten. Die Kernfrage ist daher: „Wie wollen wir künftig miteinander umgehen?“ und nicht: „Wie schlimm bist Du mit mir umgegangen?“

Konfliktgespräche gehören zu den wichtigsten Bestandteilen der Arbeit des Betriebsrats. Dabei ist klar: die jeweiligen Techniken lernt man am besten durch praktische Übungen.

Gelegenheit dazu haben Sie in den zahlreichen ifb-Seminaren rund um das Thema „Konflikte“. Unsere Experten zeigen Ihnen, wie sie schwierige Gespräche richtig meistern.

Kontakt zur Redaktion

Haben Sie Fragen oder Anregungen? Wenden Sie sich gerne direkt an unsere Redaktion. Wir freuen uns über konstruktives Feedback!

redaktion-dbr@ifb.de

Institut zur Fortbildung von Betriebsräten GmbH & Co. KG © 2024