

Trennung als Konfliktlösung?

Konfliktexperte **STEFAN GÖTZ** präsentiert Fälle aus der Praxis.



Es muss doch möglich sein, dass die Menschen sich wieder vertragen. Das ist ja überhaupt nicht schlimm, was da passiert ist. So

oder so ähnlich formulieren Auftraggeber häufig im Erstgespräch.

Aber: Kann ein Nichtbeteiligter das seriös beurteilen?

Und: Ist das die einzige Möglichkeit, den Konflikt zu lösen?

Zwei Damen und ein Herr sind Mitglieder eines mittelgroßen Teams. Sie müssen einander immer wieder im Urlaub vertreten, außerdem gibt es Schnittstellen, an denen Arbeitsprozesse sie zusammenführen.

Jahrelang geht das in jeder Weise gut. Die Kollegen stimmen ihre Urlaube ab, vertreten einander und übergeben pünktlich an den Schnittstellen in der geforderten Art, Weise und Qualität. In Pausen tauschen sie auch private Informationen aus – eine positive, konstruktive und freundschaftliche Kooperation.

Eines Tages verändert sich etwas: Im Team beginnen Gerüchte zu laufen, dass der eine über den anderen mit einem Dritten getuschelt hätte.

Und ein weiterer hat eine Idee, worum es da gegangen sein könnte. Und das Schicksal nimmt seinen Lauf ...

Monate später beobachtet der Vorgesetzte, dass immer wieder Schnittstellen nicht korrekt bearbeitet werden, dass es Streitereien über den Zeitpunkt von Urlauben gibt etc. Er muss handeln. Aber wie?

Zunächst muss er mit seinen Mitarbeitern über die Probleme am Arbeitsplatz reden. Warum funktionieren die Schnittstellen nicht mehr? Woran spießen sich die Urlaubsabstimmungen? Und er muss Lösungen mit seinen Mitarbeitern erarbeiten, wie diese Schwierigkeiten in Zukunft verhindert werden können.

Und dann sollte er die eigentlichen Ursachen bearbeiten (lassen), damit die Symptome (Schnittstellen, Urlaubsabstimmung) nicht schnell wieder auftreten.

Externe Hilfe ist in dieser Situation angesagt. Der Chef ist Teil des Systems, er kann nichts zur Lösung beitragen.

Und da kann alles passieren. Auch dass der eine oder der andere seinen Weg außerhalb des Teams weitergeht. Auch das ist eine Lösung, manchmal die beste Lösung für alle Beteiligten.

**Stefan Götz ist Partner des Beratungsunternehmens KonKom,
konkom.at**