

Wenn es im Team rumort

Unternehmerfrauen im Handwerk informieren sich über die Bewältigung von Konflikten mittels Mediation



Die 1. Vorsitzende der Unternehmerfrauen im Handwerk, Simona Rolf-Pissarczyk (links), dankte der Referentin Yvonne Behrens für ihren informativen Vortrag.

VON FR

Landkreis Osterholz. Vor vollem Haus in den Räumen der Kreishandwerkerschaft referierte diesmal die 2. Vorsitzende der Unternehmerfrauen im Handwerk, Yvonne Behrens. Neben ihrer beruflichen Tätigkeit absolvierte sie vor längerer Zeit eine Ausbildung zur Wirtschaftsmediatorin (www.YvonneBehrens.com) und zeigte den Mitgliedern neue Perspektiven im Umgang mit Konflikten im Unternehmen.

Leider sei das Wort Konflikt in unserer Wahrnehmung negativ behaftet, letztlich biete es aber auch eine Chance zur Weiterentwicklung und Veränderung, so Behrens. Der Fachkräftemangel sei da, Mitarbeiter seien wertvoll und verdienten unsere ungeteilte Aufmerksamkeit, fuhr Behrens fort. „Wenn es im Team rumort, wirkt sich das negativ auf die Arbeit aus, im schlimmsten Fall kündigen die Mitarbeiter. „Lasst es nicht so weit kommen“, riet Behrens und warb für ihr Spezialgebiet, die Mediation. Dies sei ein strukturiertes Verfahren zur konstruktiven Beilegung von Konflikten, man versuche hier durch Argumente, Verhandlung, Herausarbeitung von Interessenslagen gemeinsam Lösungsvorschläge auszuarbeiten, so Behrens.

„Wenn ihr Spannungen im eurem Team wahrnehmt, vertraut nicht darauf, dass sich diese von alleine lösen. Ladet die Betroffenen rechtzeitig zu einem Gespräch ein. Klärt in dieser Vorphase, wer dabei sein soll, wann und wo das Gespräch stattfinden soll“, empfahl Behrens. Bei tiefer gehenden Konflikten sei es manchmal auch hilfreich, Hilfe von außen dazu zu holen.

Eine Mediation durchlaufe immer mehrere Phasen, fuhr Behrens fort. In der ersten Phase sei es zunächst einmal wichtig, Regeln für das Gespräch festzulegen: „Wir lassen einander ausreden, wir wertschätzen einander, Beleidigungen sind nicht erlaubt“ – dies gäbe Klarheit für alle Beteiligten.

In der zweiten Phase drehe sich alles um das Sammeln von Themen. „Fragt eure Mitarbeiter: Worum geht es euch? Wo genau seht ihr im Moment das größte Problem?“ so Behrens. „Achtet darauf, dass nach Möglichkeit alle gleich viel Redezeit für sich in Anspruch nehmen“. Wichtig sei in dieser Phase, alles sichtbar für die Parteien zu notieren, auch wenn es umfassend ausfiele. „Erfahrungsgemäß kristallisieren sich später zwei Themen heraus“, berichtete Behrens aus ihrem Alltag.

In der dritten Phase ginge es ans „Eingemachte“, so Behrens: „Klärt, welche Bedürfnisse die Mitarbeiter haben und welches Gefühl dabei im Spiel ist.“ Sie hätte schon Situationen erlebt, wo sich hier die Mitarbeiter nicht mehr angeguckt hätten. Hilfreich könne es in so einem Fall sein, die Mitarbeiter zu ermutigen, die Plätze und Rollen zu tauschen, um die Sicht des anderen besser zu verstehen. „Diese Phase ist die schwierigste. Hier können Emotionen wie Wut, Ärger, Angst, Trauer, Neid, aber auch Frustration sowie Lähmung mit ins Spiel kommen“, erläuterte Behrens.

„Ermutigt die Gesprächspartner in Phase vier, was diese persönlich dazu beitragen können, die herausgearbeiteten unterschiedlichen Bedürfnisse zu befriedigen“, so Behrens weiter. „Bringt Fragen wie ‚Welche Ideen haben Sie? Ideen dürfen verrückt und neuartig sein!‘ ins Gespräch. Ihr als allparteiliche Person nehmt alles auf, ohne zu bewerten“, empfahl Behrens den anwesenden Unternehmerfrauen.

In der fünften Phase entschieden die Konfliktparteien, was vereinbart werden sollte. Es müsse geprüft werden, ob alles bedacht worden sei, so Behrens. „Erstellt einen Maßnahmenkatalog; hier wird festgehalten, wer wann was wo macht. Je konkreter, desto besser“, empfahl Behrens. Das Ritual zum Schluss sollte immer Handschlag und Unterschrift sein, so Behrens. „Und auf jeden Fall einen Nachsorgetermin festsetzen“, riet sie. Hier werde dann geschaut, ob alles auch konkret so umgesetzt worden sei wie vereinbart.

Eine Mediation beziehungsweise ein gut strukturiertes Mitarbeitergespräch kostete weit weniger Zeit und Kraft als eine Kündigung oder gar ein Gerichtsverfahren. Es lohne sich immer, so Behrens. „Mitarbeiter sind unser größtes Gut. Wir sollten ihnen gut zuhören und ihre Sorgen und Nöte ernst nehmen. Ein gut funktionierendes Team ist ein Gewinn für jedes Unternehmen“, schloss Behrens ihren interessanten Vortrag.
