

Und dennoch kann man vielleicht daraus die Schlussfolgerung ziehen, dass es wohl irgendwie möglich sein muss, einen Konflikt zwischen zwei Menschen oder innerhalb eines Arbeitsteams lösen zu können, wenn es dabei "lediglich um arbeitsbezogene Auseinandersetzungen geht".

Viele Menschen haben diese Zuversicht, aber nicht jeder spürt die sogenannte Macht der Versöhnung, ist also offen für eine Aussprache und bereit, an der (Arbeits-)Beziehung zu arbeiten. Ohne diese Bereitschaft wird ein Konflikt nicht gelöst, auch wenn er für Außenstehende noch so einfach gelagert ist.

Was kann man also in solchen Situationen tun?

-> Shuttle-Diplomacy, oder einfacher gesagt, bilaterale Gespräche mit jedem einzelnen Konfliktbeteiligten führen.

-> Nicht nur nach den Gründen des Zerwürfnisses fragen, sondern nach vorne blicken - "wie sähe es aus, wenn der Konflikt nicht mehr da wäre?"

-> Die Beteiligten nach ihren Ideen fragen, was sie selbst beitragen könnten, damit der Streit nicht immer weitergeht.

-> Was braucht es für einen Neuanfang, wer sieht sich dabei in der Lage, etwas beizusteuern?

Diese Gespräche können die Konfliktparteien ermuntern, ihren Fokus auf die Zukunft zu richten, weg von den vergangenen Geschehnissen, Enttäuschungen, emotionalen Verletzungen oder Kündigungsgedanken. Ein neutraler Vermittler ist hier eine wertvolle Hilfe und begleitet die Parteien durch den mitunter schmerzvollen, aber gewinnbringenden Prozess. Er oder sie sorgt dafür,

-> dass sich alle respektvoll behandeln,

-> dass die wahren Bedürfnisse ermittelt werden,

-> dass jeder versteht, warum der/die andere sich so verhalten hat, wie geschehen,

-> dass alle konstruktiv an einer Lösung mitarbeiten.