

## (2) **Wie kann ich Menschen, die akut von einem Konflikt betroffen sind, stabilisieren?**

**Moderatorin: Irmgard Fischer**

### **Bericht zum Runden Tisch 2 am 10.10.23: Irmgard Fischer**

#### **Thema:**

#### ***Wie kann ich Menschen, die akut von einem Konflikt betroffen sind, stabilisieren?***

In der Vorstellungsrunde zeigte sich, dass fast alle die Funktion eines Betriebs- oder Personalrates hatten, eine Person war zusätzlich noch Konfliktlotse in der Einrichtung und die Referentin Frau Hafner war mit in der Gruppe.

Bei der Frage, welche Situationen sie vor Augen haben bei dem Thema der Gruppe wurde die Situation genannt, dass Beschäftigte zum Gespräch kommen, die völlig die Fassung verlieren, in Tränen ausbrechen und sagen sie können nicht mehr, sie würden das nicht mehr aushalten und hätten keine Ahnung wie es weiter gehen soll.

Helfen kann: Viel Zeit geben und zu hören, bestärken, dass es ok ist, jetzt alles mal rauszulassen. Es ist wichtig, dass auch die Gefühle ihren Raum bekommen. Menschen in so einer Situation brauchen erstmal Entlastung, bevor sie wieder über Handlungsmöglichkeiten nachdenken können.

Im ersten Gespräch gleich über „Lösungen“ zu sprechen, überfordert die Personen. Ziel im Gespräch ist zuhören, verstehen, sortieren helfen, was ist passiert, was verletzt besonders. Manchmal ist es wichtig zu unterstützen, dass die Person zum Arzt geht und sich einige Tage krankschreiben lässt, damit sie Zeit hat sich zu beruhigen und etwas Abstand zu gewinnen. Wenn der Beziehungsaufbau gelingt und die Person Vertrauen fasst, dann kann das Gefühl, jetzt nicht mehr alleine zu sein mit dem Problem, auch schon stabilisierend wirken. Bei massiven Konflikten gibt es normalerweise keine schnellen Lösungen, und die betroffene Person muss erst eine stabilere innere Verfassung erreichen, um handlungsfähig zu sein. Manche brauchen dafür auch eine ärztliche oder therapeutische Hilfe.

Betriebs/Personalräte sprechen an, dass sie gar nicht so viel Zeit für Gespräche haben. Normalerweise muss es schnell gehen, sie fühlen Druck eine Lösung für das Problem haben zu müssen, am besten gleich im ersten Gespräch. Es ist wichtig genügend Zeit für Gespräche einzuplanen. Wenn dies nicht möglich ist, dann kann es hilfreich sein, an externe oder interne Beratungsstellen zu verweisen für eine vertiefte Begleitung.

Vertraulichkeit und Datenschutz: Im Gremium über die Konfliktsituation und das Gespräch zu sprechen wird nicht als sinnvoll erachtet, weil das Risiko hoch ist, dass dann doch etwas nach außen geht und die Vertraulichkeit nicht gewahrt wird. Außerdem wäre es eine Verletzung des Datenschutzes.

Dass Menschen so sehr getroffen sind, dass sie die Fassung verlieren, bzw. psychisch nicht mehr stabil genug sind, um ihre Arbeit zu schaffen, ist häufiger bei eskalierten Konflikten oder Mobbing. Es wurde noch über Unterschiede in der Vorgehensweise bei Konflikten und Mobbing gesprochen.

Bei Betroffenen von Mobbing wird die Person als Ganzes in Frage gestellt und angegriffen, das berufliche Ansehen wird beschädigt, die Existenz bedroht. Die Betroffenen sind oft sehr verunsichert in ihrem Selbstwertgefühl, und zweifeln an ihrer beruflichen Kompetenz. Sie brauchen oft Unterstützung, die Vorgänge zu verstehen, unfaire Vorgänge von fairen zu unterscheiden, das Unrecht zu benennen, das ihnen geschehen ist. Oft ist ihnen auch eine Einschätzung der schlimmen Vorfälle vom Berater /der Beraterin wichtig, um die Vorgänge einordnen zu können. Für Berater ist es wichtig sich einzelne Vorfälle sehr genau beschreiben zu lassen, um sich selbst ein Bild zu machen.

Mobbingbetroffene brauchen die Anerkennung des geschehenen Unrechts durch den Berater/die Beraterin, bzw. den BR/PR, um dies besser verarbeiten zu können. Bei den Akteuren am Arbeitsplatz ist dies oft nicht zu erreichen. Nicht hilfreich bzw. sogar destabilisierend ist es, wenn jetzt auch noch der Berater/die Beraterin gleich anfängt zu suchen, was die Person falsch gemacht haben könnte, um in diese Lage zu kommen.

In einem Konfliktfall dagegen ist eine allparteiliche Haltung des Beraters/ der Beraterin wichtig.

Vorgehensweise im Betrieb:

Ein Konfliktlotse bearbeitet Konflikte. Wenn sich zeigt, dass es klare Anzeichen für Mobbing gibt, dann arbeitet der Konfliktlotse nicht weiter. Er gibt den Fall an die zuständige Führungskraft ab, weil es dann eine andere Vorgehensweise braucht (Prüfung der Vorfälle, evtl. Sanktionen von Fehlverhalten, Versetzung der Mobber).