

Checkliste: So gehen Sie Generationenkonflikte an

Wie geht man als Führungskraft vor, wenn sich zwischen einzelnen Mitarbeitern oder in einem altersgemischtem Team ein Generationenkonflikt entwickelt? Zum Beispiel, wenn eine neue Führungskraft hinzukommt und vieles anders macht, als das Team es bisher kannte? Mit dieser Checkliste gehen Sie der Entstehung solcher Konflikte an den Kragen.

- **Problem wahrnehmen / Teamprozess starten:** Der erste wichtige große Schritt ist, dass sich die Führungsebene eingesteht, dass an dieser Stelle ein Generationenkonflikt im Team entsteht oder schon entstanden ist. Die bewusste Entscheidung, sich dieses Themas anzunehmen und Lösungen zu suchen, ist die Grundvoraussetzung für den künftigen Teamerfolg.
- **Vorurteile und Erwartungen klären:** Dies ist das erste große Aha-Erlebnis, wenn die Teilnehmenden jeder Generation bemerken, welche Vorurteile auf beiden Seiten im Raum stehen und was die jeweils andere Generation für Erwartungen hegt.
- **Wertschätzung Raum geben:** Spätestens zu dem Zeitpunkt, zu dem die Generationen sich gegenseitig mitteilen, was sie aneinander schätzen („Was kann ich vom anderen lernen?“ „Was leistet der andere für das Team?“), brechen die möglicherweise verhärteten Fronten auf. Mit Anerkennung rechnet in dieser Situation quasi niemand, umso positiv überraschter sind die Teilnehmenden in der Regel an dieser Stelle. Die beiden Beispielfragen werden natürlich auf die jeweilige Situation angepasst und ggf. auch ergänzt.
- **Kommunikations- und Feedbackkultur optimieren:** Grundlagen der Kommunikation sowie des professionellen Feedback-Gebens sind ein wichtiger Baustein im Prozess. Im Fokus steht hierbei auch die Einbeziehung der „Besonderheiten“ der jeweiligen Generationen.
- **Vereinbarungen treffen:** Den Abschluss bilden Vereinbarungen für den Arbeitsalltag:
 - Wie wollen wir miteinander kommunizieren?
 - Wie können wir uns gegenseitig unterstützen?
 - Wer kann was besonders gut einbringen?
 - Welche Rituale helfen uns?

Sollten Konflikte bereits weiter eskaliert und die Fronten sehr verhärtet sein, dass ein Aufeinanderzugehen unmöglich erscheint, müssen weitere Methoden aus dem Konfliktmanagement herangezogen werden. Dies sind aber sehr individuelle Situationen, die auch individueller Maßnahmen bedürfen.