

Fair im Konflikt



Tipps und Tricks zum fairen Konflikt

- **Lass die Luft raus** in dem Du die Situation verlässt – für 5 Minuten oder auch eine Nacht drüber schlafen
- **Höre zu** statt selbst zu reden
- **Ziehe keine weiteren Personen** mit in den Konflikt
- **Suche nach Lösungen** zur Verbesserung der Situation anstatt nach Fehlern und Schuldigen
- **Hole Dir Unterstützung** bei Vorgesetzten, Geschäftsleitung oder Fachpersonen, falls der Konflikt droht, aus dem Ruder zu laufen

Mit einem guten Miteinander macht die Arbeit noch mehr Freude

www.holzbau-vital.ch

holzbauvital

«Eine Kundin beschwert sich über den Zeitverzug»

«Schon wieder sind die Werkzeuge nicht am richtigen Ort verstaut»

«Der Kollege nörgelt, man solle anders vorgehen»

«Du machst einen Witz und die Kollegin reagiert gereizt darauf»

«Ein anderer Handwerker zieht dir den Stecker bei der Stromverteilung»

Konfliktsituationen wie diese gehören zum Arbeitsleben dazu. Das richtige Vorgehen hilft dabei, sie zu entschärfen.

Schritte der Konfliktlösung

(Beispiel «Ein anderer Handwerker zieht dir den Stecker bei der Stromverteilung»)

1. Beruhige Deine Gefühle: Fair zu sein im Konflikt ist schwierig, wenn Du verärgert bist. Ärger hindert Dich daran, klar zu denken. Mache z.B. einen kurzen Spaziergang oder sprich Dich mit jemandem aus, die/den Du magst.)
Was noch hilft: Die passende innere Haltung. Siehe dazu den Abschnitt unten.
2. Überlege Dir: Was stört Dich an der Situation und was erwartest Du als Verbesserung? (z.B. Ich wünsche mir, dass man mich zuerst fragt, ob man den Stecker ziehen darf)
3. Lege Deine Sichtweise dar: Suche dazu das direkte Gespräch mit der Gegenseite. Verwende die Ich-Form (z.B. Ich war am Arbeiten und hatte plötzlich keinen Strom mehr. Das hat mich geärgert.)
4. Frage nach und höre gut zu: Wo liegen die Bedürfnisse, Erwartungen der Gegenseite? (z.B. Ich möchte möglichst rasch mit der Arbeit starten, wenn ich auf die Baustelle komme, damit ich nach Plan fertig werde.)
5. Streiche die Gemeinsamkeiten heraus: Das wollen wir beide (z.B. Wir möchten zügig mit der Arbeit fertig werden.)
6. Formuliert einen gemeinsamen Lösungsansatz: So können wir die Situation verbessern, damit es für beide Seiten stimmt (z.B. Wir fragen vor dem Ausstecken nach. Wir passen die Installation an, damit es mehrere Steckdosen hat.)
7. Vereinbart die Schritte für das weitere Vorgehen (z.B. Ich benachrichtige nachher gleich den Elektromonteur. Du gibst Bescheid, sobald Du die Steckdose benutzen möchtest, falls sie nicht frei ist.)
8. Bedanke Dich für das Gespräch (z.B. Danke, dass wir das gemeinsam klären konnten.)

Wenn die Konfliktlösung mit diesem Vorgehen nicht gelingt, der Konflikt weiter bestehen bleibt oder sich verschärft und die Arbeit dadurch behindert wird, wende Dich frühzeitig an Deine/n Vorgesetzte/n.

Die innere Haltung ist entscheidend

- **Ich ≠ Du.** Jeder Mensch ist anders und kann deshalb in einer Situation anders reagieren als Du. Hab darum Verständnis, wenn jemand auf etwas empfindlich reagiert, was für Dich nur halb so wild oder ein Scherz war. Werte die Empfindungen der anderen nicht ab.
- **Die drei Bs' zum besseren Konfliktverständnis «blöd, blind oder böse»:** Konflikte entstehen meistens, weil Menschen sich **blöd** verhalten und zum Beispiel Fehler machen, wenn sie gestresst sind. Oder sie sind **blind** gegenüber den Folgen ihres Verhaltens und merken nicht, was dadurch ausgelöst wird. Die Wenigsten möchten anderen wirklich etwas **Böses** antun.
- **Der Ton macht die Musik.** Gehe mit allen Personen in Deinem (Arbeits-) Umfeld so um, wie Du auch von ihnen behandelt werden möchtest .

So kannst Du dazu beitragen, dass Konflikte gar nicht erst auftreten

- Jeder Mensch freut sich über Wertschätzung. Lobe deine KollegInnen und unterstütz euch gegenseitig.
- Niemand möchte, dass hinter seinem/ihrem Rücken über ihn/sie geredet wird.
- Kritik ist erlaubt, aber vermeide dabei Vorwürfe und Angriffe.
- Verzichte auf Auge um Auge, Zahn um Zahn und stoppe den Teufelskreis.
- Feiert gemeinsam Erfolge und gut gelungene Projekte.

Weitere Informationen