

Gesprächskultur - Vorbeugen ist besser als heilen

Konfliktbewältigung ist aufwändig und gelingt nicht immer. Wichtig ist es darum, dass Sie eine Kommunikationskultur fördern, in der auftretende Konflikte gelöst werden und somit Diskriminierung, Mobbing und Gewalt vorgebeugt wird.

Wie können Sie eine positive Gesprächskultur fördern?

1. Kommunizieren Sie klare Erwartungen an den Umgangston.
2. Erarbeiten und einigen Sie sich mit den Mitarbeitenden zusammen auf Regeln für den Umgang mit Konflikten.
3. Gehen Sie mit gutem Beispiel voran:
 - a. Stimmt der Umgangston bei Ihnen? Falls er Ihnen einmal entgleiten sollte – sprechen Sie es an und entschuldigen Sie sich.
 - b. Fördern Sie ein positives Klima durch regelmässige Wertschätzung und konstruktives Feedback.
 - c. Sprechen Sie Probleme direkt und offen an.
4. Seien Sie aufmerksam und handeln Sie frühzeitig.
5. Weisen Sie Mitarbeitende darauf hin, wenn diese sich im Ton vergreifen.
6. Haben Sie ein offenes Ohr und eine offene Tür für die Anliegen und Probleme der Mitarbeitenden.
7. Achten Sie bei der Rekrutierung und Einarbeitung neuer Mitarbeitenden nicht nur auf die fachlichen Fähigkeiten, sondern auch, ob es menschlich passt.

Möchten Sie mehr über Holzbau Vital erfahren oder wünschen Sie ein persönliches Beratungsgespräch? Wir stehen Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf.

Kontakt

Holzbau Schweiz
Geschäftsstelle Holzbau Vital
Thurgauerstrasse 54
8050 Zürich

Tel. +41 (0)44 511 02 88

vital@holzbau-schweiz.ch
www.holzbau-vital.ch

Holzbau Vital

Mitarbeitende vor Arbeitsunfällen und gesundheitlichen Risiken schützen – dies ist das Ziel von Holzbau Vital. Praxisgerecht unterstützt die Branchenlösung bei der Verankerung eines Sicherheitssystems im Betrieb und bietet Hand bei Schulungen und der Umsetzung von geeigneten Massnahmen. Denn gesunde und zufriedene Mitarbeitende sind die Grundlage für ein erfolgreiches Unternehmen und einen zukunftsfähigen Holzbau.

Impressum

Herausgeber
Holzbau Vital

Unter Mitwirkung von:
Helsana, SUVA

Helsana **SUVA**

Design
Pro Holzbau Schweiz GmbH

Fair im Konflikt



«Ich war zuerst da» «Nein, meine Arbeit hat Vorrang». Dass man nicht immer einer Meinung ist, gehört zur Arbeit dazu. Wie Sie Ihre Mitarbeitenden dabei unterstützen, einen geeigneten Umgang mit Konflikten zu finden, ohne dass diese eskalieren und die Zusammenarbeit stören, zeigt die vorliegende Broschüre auf. Sie thematisiert

- Vorteile eines guten Umgangs mit Konflikten
- Beispiele für Konfliktsituationen
- Vorgehen zum Bewältigen von Konflikten

Ein gutes Miteinander ist die Basis für erfolgreiches Wirtschaften

Die Broschüre richtet sich an Geschäftsführende, Vorgesetzte, Gesundheits- und Sicherheitsbeauftragte sowie Personalverantwortliche.

Holzbau Vital ist ein Gemeinschaftswerk der Sozialpartner und wird paritätisch finanziert.



Wieso ist ein fairer Umgang mit Konflikten im Betrieb so wichtig?

Konflikte bei der Arbeit können immer auftreten. Wenn sie jedoch beginnen zu eskalieren, kann dies in Mobbing, sexueller Belästigung, Diskriminierung oder Gewalt ausarten, mit erheblichen negativen Folgen für die Betroffenen und den Betrieb.

Ein konstruktiver Umgang mit Konflikten hilft dabei, die Leistung und Motivation der Mitarbeitenden zu fördern und beugt Kündigungen, Absenzen und Produktivitätsverlusten vor. Ein Konflikt, der aufgedeckt und angegangen wird, ist immer auch eine Chance für Verbesserungen im Betrieb.

Diese Broschüre soll Sie als Vorgesetzte/n dabei unterstützen:

- Konflikte frühzeitig zu erkennen
- Den Handlungsbedarf abzuschätzen und rechtzeitig zu handeln
- Einen guten Umgang miteinander zu fördern, um Konflikten vorzubeugen
- Ihre Fürsorgepflicht gegenüber den Mitarbeitenden wahrzunehmen.

Die Vorteile für Ihren Betrieb:

- Ein Betriebsklima, welches eine gute Zusammenarbeit fördert
- Motivierte und leistungskräftige Mitarbeitende
- Weniger gesundheitsbedingte Absenzen und eine geringere Fluktuation
- Höhere Produktivität und Gewinn

Erkennen Sie einen Konflikt rechtzeitig

Kennen Sie solche Situationen?

- «Eine Kundin hat sich über den Zeitverzug beschwert»
- «Die Werkzeuge sind andauernd am falschen Ort verstaut»
- «Der Kollege nörgelt die ganze Zeit, ich solle anders vorgehen»
- «Ein anderer Handwerker zieht mir jedes Mal den Stecker bei der Stromverteilung»
- «Ich habe einen Witz gemacht und die Kollegin hat völlig überreagiert»

Was ist ein Konflikt?

Ein Konflikt ist eine Interaktion, die mindestens von einer Seite als emotional belastend und/oder sachlich inakzeptabel empfunden wird. Die Interessen, Ziele oder Haltungen der Beteiligten werden als unvereinbar wahrgenommen.

Konflikte stammen auch daher, dass wir alle einen anderen Erfahrungsrucksack mitbringen und eine unterschiedliche Wahrnehmung der Welt. Die daraus entstehenden **Meinungsverschiedenheiten, Missverständnisse und das (vermeintliche) Fehlverhalten führen zu Konflikten.**

Wann handeln Sie?

Vielen Mitarbeitenden fehlt die Kompetenz zur konstruktiven Bewältigung von Konflikten. Darum braucht es Personen, welche vermitteln und moderieren können. Im ersten Schritt ist das Ihre Aufgabe als Vorgesetzte/r.

Spätestens eingreifen, wenn:

- Mitarbeitende sich gegenseitig ignorieren und aus dem Weg gehen.
- Mitarbeitende hinter dem Rücken über andere Personen reden.
- Der Informationsfluss und die Zusammenarbeit gestört werden.
- Mitarbeitende Sie um Unterstützung bitten.

Wie soll ich vorgehen im Konfliktfall?

Suchen Sie das Gespräch mit den Beteiligten (zunächst einzeln). Lassen Sie sich die Situation aus der jeweiligen Sicht beschreiben («Erzähle mir von der Situation», «was stört Dich an der Situation?» «Was hast Du bereits unternommen, um die Situation zu verändern?»).

Leiten Sie die Konfliktbewältigung in einem Gespräch ein.

Beim anschliessenden Finden von gemeinsamen Lösungen können **Spielregeln und Haltungen helfen**, welche Sie mit den Beteiligten vorher festlegen, und auf deren Einhaltung Sie achten.

- **«Ich» statt «Du»:** Keine Vorwürfe, bei sich bleiben und zuhören, ohne zu werten.
- **«Ich ≠ Du.** Jeder Mensch ist anders und reagiert auf Situationen unterschiedlich. Empfindungen anderer nicht abwerten.

Die drei B's zum besseren Konfliktverständnis: «Blöd, blind oder böse»: Konflikte entstehen meistens, weil Menschen sich **blöd** verhalten und zum Beispiel Fehler machen, weil 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. Deshalb gilt: erstmal nicht persönlich nehmen, sondern die Ursachen des Konflikts ergründen!

- **Ein Gesprächsziel vereinbaren:** «Mir ist es wichtig, dass die Zusammenarbeit funktioniert. Deshalb möchte ich mit euch Lösungen erarbeiten, wie wir die Situation verbessern können.» Wenn es eine Einigung darauf gibt, hat man das Ziel des Gesprächs.
- **Konflikt auf den Grund gehen und Lösung suchen:** Die Betroffenen dürfen ihren Ärger aussprechen. Was stört und hält von der Zielerreichung ab? Was braucht er/sie damit das Ziel erreicht werden kann? Was kann er/sie dafür tun? Was können wir gemeinsam tun? Lassen Sie wiederholen, was angekommen ist. So werden Missverständnisse vermieden.
- Bei Bedarf suchen Sie interne Unterstützung auf, z.B. Hilfe der Personalabteilung, vor allem wenn Sie selbst in den Konflikt involviert sind, oder beauftragen Sie eine externe Fachperson (Mediator/in).

Der Schutz der Mitarbeitenden vor Verletzungen der persönlichen Integrität ist eine Pflicht des Arbeitgebers

Die Geschäftsleitung ist gesetzlich verpflichtet, die Mitarbeitenden vor Mobbing, sexueller Belästigung, Diskriminierung oder Gewalt zu schützen. Legen Sie Vorgehensweisen fest, falls Sie noch nicht über ein Reglement verfügen. Informationen dazu finden Sie z.B. in der Broschüre «Mobbing und andere Belästigungen», erhältlich beim SECO oder direkt auf der Seite des SECO.

Kontaktstellen und weitere Infos:

Auf der Holzbau-Homepage finden Sie Kontaktstellen, Unterstützungsangebote und weiterführende Informationen.

Spezialist/innen für Mediation: Mediatorensuche (mediation-ch.org)