

Fair im Konflikt



Tipps und Tricks zum fairen Konflikt

- Lass die Luft raus, indem Du die Situation verlässt – wenn auch nur für fünf Minuten. Oder schlafe eine Nacht darüber
- 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, der Geschäftsleitung oder bei 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

Ein anderer
Handwerker zieht
den Stecker bei
der Stromverteilung.

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.

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

Schritte der Konfliktlösung

(Beispiel: Ein anderer Handwerker zieht 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 zum Beispiel einen kurzen Spaziergang oder sprich Dich mit einer Person aus, die Du magst.
2. Was noch hilft: Die passende innere Haltung. Siehe dazu den Abschnitt unten.
3. 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 der Strecker gezogen werden darf.)
4. 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.)
5. Frage nach und höre gut zu: Wo liegen die Bedürfnisse und 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.)
6. Streiche die Gemeinsamkeiten heraus: Was wollen wir? (Z. B.: Wir möchten zügig mit der Arbeit fertig werden.)
7. Formuliert einen gemeinsamen Lösungsansatz: So können wir die Situation verbessern, damit es für beide Seiten stimmt. (Z. B.: Wir fragen vor dem Ziehen des Steckers nach. Wir passen die Installation an, damit es mehrere Steckdosen gibt.)
8. 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.)
9. Bedanke Dich für das Gespräch. (Z. B.: Danke, dass wir das gemeinsam klären konnten.)

Wenn die Konfliktlösung mit diesem Vorgehen nicht gelingt, der Konflikt 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 reagiert deshalb in manchen Situationen nicht gleich wie 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 B zum besseren Konfliktverständnis – «blöd», «blind» und «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 Kollegen und unterstütze euch gegenseitig.
- Kein Mensch möchte, dass hinter seinem Rücken über ihn 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.

