

| | |
|---------------------|--|
| Modul | 06 Konfliktmanagement |
| Arbeitsblatt | #06/02: Konfliktmanagement im Job |

Aufgabe 5 – Konfliktlösung

Rolle 1

Sie sind in Ihrem Unternehmen zu zweit unter anderem für das Bearbeiten der eingehenden Post und E-Mails zuständig und teilen sich ein Büro. Nach einiger Zeit entdecken Sie, dass Ihre Kollegin/Ihr Kollege kompliziertere Mails und Briefe ignoriert und stattdessen die einfacheren erledigt.

Die schwierigen und mühsamen Aufgaben bleiben dadurch bei Ihnen. Sie können dadurch auch weniger Briefe und Mails bearbeiten und müssen zusehen, wie Ihre Kollegin/Ihr Kollege gelobt wird für das rasche Arbeiten und die vielen erledigten Schreiben. Vor allem ärgern sie sich auch darüber, dass Ihre Kollegin/Ihr Kollege sogar noch versucht, von Ihnen Antwortvorschläge zu bekommen anstatt diese selbst zu finden.

Aus diesem Grund haben Sie begonnen, bei Anrufen darauf zu warten, dass Ihre Kollegin/Ihr Kollege sie beantwortet. Sie wollen nicht ständig mitten in einem komplizierten Problem unterbrochen werden. Außerdem finden Sie es nur fair, dass Sie neben den schwierigeren Briefen und Mails nicht auch noch Telefonate entgegennehmen müssen. Mittlerweile sprechen Sie nur noch das Notwendigste mit Ihre Kollegin/Ihr Kollege und hoffen, dass Ihr Arbeitstag bald vorbei ist.

Rolle 2

Sie sind in Ihrem Unternehmen zu zweit unter anderem für das Bearbeiten der eingehenden Post und E-Mails zuständig und teilen sich ein Büro. Manchmal finden Sie es sehr schwer, kompliziertere Mails und Briefe zu bearbeiten, weil Sie sich unsicher über die richtigen Antworten sind und keine Fehler machen wollen. Sie haben versucht, Ihre Kollegin/Ihr Kollege um Hilfe zu bitten, haben aber nichts dabei erreicht. Deshalb konzentrieren Sie sich auf einfachere Anschreiben und erledigen diese möglichst schnell. Dafür sind Sie auch schon gelobt worden und sehr stolz darauf.

Nun unterstützt Ihre Kollegin/Ihr Kollege sie nicht einmal mehr beim Beantworten von Anrufen. Sie haben Angst, zu lange nicht abzuheben, also sind am Ende fast immer Sie am Telefon, was Sie sehr unangenehm und unfair finden. Mittlerweile sprechen Sie nur noch das Notwendigste mit Ihre Kollegin/Ihr Kollege und hoffen, dass Ihr Arbeitstag bald vorbei ist.

Spielen Sie zu zweit diesen Konflikt durch. Versuchen Sie, eine Lösung an Hand der Ihnen bereits bekannten Schritte zu finden:

1. Ursache suchen
2. Lösungsmöglichkeiten sammeln
3. Lösungsmöglichkeiten bewerten
4. Lösung auswählen und umsetzen

TIPP: Bei Konflikten im Berufsleben kann eine Lösungsfindung ohne Hilfe von Außen schwer sein, vor allem wenn der Konflikt mit einer/einem Vorgesetzten besteht. In solchen Fällen kann in größeren Unternehmen die Personalabteilung helfen. Auch steht Ihnen die Arbeiterkammer bei schwerwiegenden Problemen im Job mit Beratung und Unterstützung zur Seite.