



Deutsch Aktuell

Video-Thema – Manuskript

KONFLIKTE LÖSEN IM BÜRO

Wenn es am Arbeitsplatz Konflikte gibt, leiden oft nicht nur die betroffenen Personen darunter, sondern auch andere Kollegen. Die Stimmung ist schlecht und manche Mitarbeiter verlassen deshalb sogar die Firma. In einer solchen Situation können Mediatoren wie Kirsten Kirchhoff helfen. In Gesprächen mit den Betroffenen versuchen sie, den Konflikt zu lösen und die Personen wieder miteinander ins Gespräch zu bringen.

MANUSKRIFT

KRISTIN KIRCHHOFF (**Mediatorin**):

„Ich bin der festen Überzeugung, irgendwas möchte der mir gerne **anhängen**. Alles, was der macht, macht der aus dem Grund, um mir zu schaden.“ – Man interpretiert das Verhalten des anderen, **schafft sich** seine eigene Wirklichkeit. Das **läuft** alles im Kopf **ab**.

FRAUENSTIMME (**fiktive Klientin**):

Ich weiß gar nicht, was ich sagen soll. Ich kann mit dem Kollegen nicht mehr reden und arbeiten.

KRISTIN KIRCHHOFF (zu den fiktiven Klienten):

[Das ist] für Sie schwierig, jetzt hier zu sein, weil es schon so **verfahren** ist. Und für Sie auch?

MÄNNERSTIMME (fiktiver Klient):

Eigentlich ja.

KRISTIN KIRCHHOFF (zu den fiktiven Klienten):

Sie wollen überhaupt nicht hier sein, genau. Sie wären jetzt lieber im Büro und würden weiter arbeiten.

MÄNNERSTIMME:

Na ja, mein Chef hat gesagt, ich muss hier teilnehmen.



Deutsch Aktuell

Video-Thema – Manuskript

KRISTIN KIRCHHOFF (zu den fiktiven Klienten):

Ja.

KRISTIN KIRCHHOFF:

Führungskräfte rufen hier an und sagen: Okay, wir haben 'ne schlechte Stimmung im Team. Wir müssen irgendwas machen. Da ist 'n Konflikt, wir **können** den **nicht** genau **greifen**. Das ist so die eine Variante und die andere Variante ist, dass die anrufen und sagen: Okay, meine Kollegen reden jetzt seit zwei Jahren nicht miteinander. Wir müssen jetzt hier was tun. Es gehen Leute, weil die von diesem Konflikt betroffen sind. Die **halten** es einfach nicht mehr **aus**.

KRISTIN KIRCHHOFF (zu den fiktiven Klienten):

Kurz zu meiner Rolle: Ich unterstütze Sie beide **gleichermaßen**. Ich **schlage mich** nicht **auf Ihre Seite** und nicht auf Ihre Seite, sondern ich bin für Sie beide gleichermaßen da – so, dass wir am Ende gucken können, dass wir 'ne Vereinbarung treffen, mit der Sie beide zufrieden sind.

KRISTIN KIRCHHOFF:

Bei uns geht's um Selbstverantwortung. Und wir haben das Vertrauen, dass die das selber **regeln** können. Wir **übersetzen** die Vorwürfe. Wir gucken: Worum geht's dir eigentlich? Was ist los? Wie könnt ihr wieder arbeitsfähig werden? Die kommen halt mit ganz **starren** Positionen. Und natürlich ist es schwierig, da in 'ne andere **Ebene** zu kommen, weil, wenn ich über Monate, jahrelang 'n Konflikt habe, ... dann können wir das nicht in zehn Minuten irgendwie ... diese **Menschlichkeit** irgendwie **hervorbringen**. So, und wir möchten alle **Wertschätzung** erfahren, wir möchten 'ne vertrauensvolle Beziehung, wir möchten Anerkennung ...

KRISTIN KIRCHHOFF (zu den fiktiven Klienten):

Und wenn Sie jetzt so hören, dass Ihre Kollegin sagt: Okay, ich wünsch' mir eigentlich, dass er auch zuhört. Ja? **Was geht Ihnen da durch den Kopf?**

MÄNNERSTIMME (Klient):

Na ja, das höre ich ja jetzt zum ersten Mal. Aber alles, was ich sage, wird doch auch ignoriert.

KRISTIN KIRCHHOFF (zu den fiktiven Klienten):

Okay.



Deutsch Aktuell

Video-Thema – Manuskript

KRISTIN KIRCHHOFF:

Empathie ist das **Zauberwort**. Also, ich spiegele ihre Gefühle und Bedürfnisse, was sie eigentlich brauchen in der Situation. Und während ich das mache, hört der andere ja zu. Und dann gibt's diese schönen Momente, wo dann einer von der Seite guckt und sagt: Ach, so hast du das gemeint?! Ah, okay! Und dann kommen diese **Aha-Momente**, ne, dieser **Perspektivwechsel**. Und das ist für mich persönlich der **Gänsehaut-Moment**, weil ich merke: Okay, die Stimmung verändert sich, es wird ruhiger, die Kommunikation ist verlangsamt. Und die **kommen sich** wieder **näher**, die können sich wieder in die Augen gucken. Die gehen mit 'ner Perspektive raus und die haben 'ne konkrete Vereinbarung, was jetzt zum Beispiel dann **Arbeitsabläufe** betrifft. Und ich sage immer: Als **Nebeneffekt** nehmen die auch 'ne neue Konfliktfähigkeit mit, ja? Die wissen ... oder die suchen schneller den persönlichen Kontakt, um noch mal Dinge anzusprechen, als sie es vielleicht vor der **Mediation** getan hätten.



Deutsch Aktuell

Video-Thema – Manuskript

GLOSSAR

Mediator, -en/Mediatorin, -nen – ein professioneller Berater/eine professionelle Beraterin, der/die Menschen hilft, Konflikte zu lösen

jemandem etwas an|hängen – behaupten, dass jemand etwas Schlechtes getan hat

sich etwas schaffen – hier: sich etwas ausdenken; etwas in seiner Phantasie entwickeln

ab|laufen – sich in einer bestimmten Reihenfolge ereignen; hier auch: passieren

Klient, -en/Klientin, -nen – jemand, der professionellen Rat und Hilfe bei jemandem sucht

fiktiv – erfunden; so, dass jemand/etwas nur in der Phantasie existiert; hier auch: so, dass jemand die Rolle einer Person spielt, die nicht vorhanden ist

verfahren – sehr schwierig; sehr kompliziert (eine Situation)

Führungskraft, -kräfte (f.) – ein Chef/eine Chefin; eine Person, die in einer Firma Verantwortung für mehrere Mitarbeiter hat

etwas nicht greifen können – hier: etwas nicht genau erkennen oder verstehen können

etwas aus|halten – hier: etwas Unangenehmes so akzeptieren, wie es ist, und ertragen

gleichermaßen – genauso

sich auf jemandes Seite schlagen – in einem Konflikt eine Person oder Partei gegen die andere unterstützen

etwas regeln – hier: eine Lösung finden

etwas übersetzen – gemeint ist hier: etwas für eine Person mit Worten erklären, die sie versteht

starr – hart; unbeweglich; nicht flexibel

Ebene, -n (f.) – hier: die Art (der Kommunikation)



Deutsch Aktuell

Video-Thema – Manuskript

Menschlichkeit (f., nur Singular) – hier: ein freundlicher, respektvoller Umgang miteinander

etwas hervor|bringen – hier: dabei helfen, dass sich etwas zeigt

Wertschätzung (f., nur Singular) – die Anerkennung; die Tatsache, dass man jemanden positiv bewertet

Was geht Ihnen durch den Kopf? – Was denken Sie?

Empathie (f., nur Singular) – die Fähigkeit, die Emotionen eines anderen Menschen zu verstehen

Zauberwort, -wörter (n., meist im Singular) – hier: etwas, das eine große Veränderung bewirken kann

Aha-Moment, -e (m.) – umgangssprachlich für: der Moment, in dem man plötzlich etwas versteht

Perspektivwechsel, -e (m.) – die Tatsache, dass man etwas anders betrachtet als vorher; hier auch: die Tatsache, dass man etwas aus der Perspektive einer anderen Person sieht

Gänsehaut-Moment, -e (m.) – umgangssprachlich für: der Moment, in dem sich die Haare am Körper aufstellen, weil man starke Gefühle erlebt

sich näher|kommen – eine engere Beziehung zueinander aufbauen

Arbeitsablauf, -abläufe (m.) – die Reihenfolge verschiedener Tätigkeiten; die Art, wie bestimmte Tätigkeiten organisiert sind

Nebeneffekt, -e (m.) – eine Folge, die zusätzlich zu der gewollten Folge entsteht

Mediation, -en (f.) – die professionelle Vermittlung zwischen Personen oder Gruppen, die Streit miteinander haben

*Autoren: Claudia Laszczak/Carmen Meyer/Anja Mathes
Redaktion: Stephanie Schmaus*