



Tafelspitz & DENKANSTÖSSE

LIVE ONLINE LUNCH TALK
«NEUE ARBEITSWELTEN»

22. MÄRZ 2022

KONFLIKTMANAGEMENT IN NEUEN ARBEITSWELTEN

Auch in der vierten Ausgabe von Tafelspitz & Denkanstöße wurde wieder eine Menge intellektuelle Kulinarik zur Mittagszeit serviert. Gemeinsam mit dem renommierten ETH Professor Dr. Theo Wehner sprach Wirtschafts- und Architekturpsychologin Sandra Gauer über das bisher wenig diskutierte Thema Konflikte in neuen Arbeitswelten. Dabei gaben Sie Antworten auf die Fragen:

Was ist ein Konflikt, wie gehen wir damit um und welche dieser Situationen gibt es in neuen Arbeitswelten überhaupt? Im Gespräch darüber, was Konflikte bei der Arbeit für uns Menschen bedeuten können, stellten Sie sich auch den spannenden Fragen ihres Publikums zu Herausforderungen, Kommunikation und Management von Konflikten in der neuen Arbeitswelt.



PHONE: +41 (0)31 352 13 79

MAIL: info@gauer-consulting.com

WEB: www.gauer-consulting.com

GAUER

EIN AUSZUG DER GESTELLTEN FRAGEN HIER FÜR SIE ZUSAMMENGEFASST:

Was ist jetzt in neuen Arbeitswelten bei Konflikten anders als im bisherigen Arbeitskontext?

Es ist nicht wirklich etwas anders. Konflikte existieren in allen Arbeitswelten. Der Unterschied ist die Individualisierung: Wir haben vor 20 Jahren gelernt, an einem Einzelarbeitsstisch im Einzelbüro zu sitzen. Heute sitzen wir vermehrt an Shared Desks und in offenen Räumen. Konflikte sind multidimensional, sie können mit dem Kontext, der Arbeitsaufgabe und/oder mit der Person zusammenhängen. In einem Multi- oder Openspace Büro entstehen Konflikte durch andere Faktoren als im Einzelbüro. Gleichzeitig sollte man sich heute mehr denn je bewusst sein, dass Konflikte immer auch einen Beziehungsaspekt haben. In Betrieben wird oft nur der Sachaspekt gelöst. Der Konflikt auf Beziehungsebene bleibt damit bestehen und verschiebt sich. Ein Zeichen dafür ist, dass sich Personen in den Sozialen Medien immer öfter sogenannten «Shit Storms» ausgesetzt sehen. Das ist Teil dieser Verschiebung von Konflikten und gewissermassen auch ein Flüchten in die Anonymität, die in offenen Arbeitswelten nicht mehr gegeben ist.



Kann eine offene Feedback-Kultur helfen, Konflikte konstruktiv zu lösen?

Konflikte lösen zu wollen ist schwierig, aber eine offene Feedback-Kultur kann sehr hilfreich sein, Konflikte zu bearbeiten. Wichtig ist aber zwischen einer Anmerkung oder Kritik mit suggestivem Charakter («ich wollte dir übrigens noch sagen») und einem Feedback zu unterscheiden. Ein wahres Feedback erhält nur, wer danach fragt. Das heisst, jede Person muss für sich herauszufinden, wo sie ihre Feedbacks abholen kann. Egal in welcher Situation: Feedback ist enorm wichtig. Gleichzeitig ist natürlich die Art und Weise wie man Feedback gibt sehr entscheidend und bestimmt zu einem grossen Teil, wie das Gegenüber darauf reagiert.

In der modernen Welt ersetzen die neuen Technologien sehr oft die Kommunikation von Mensch zu Mensch. Welche Auswirkungen hat das?

Das Thema ist alt. Bereits das Telefon hat die Kommunikation verändert. Sowohl Mitarbeitende wie auch Führungspersonen müssen wissen, wann die neuen Technologien wie einzusetzen sind. Die effiziente Nutzung der neuen Technologien ist das A und O. Unterschiedliche Optionen müssen mit Bedacht gewählt werden, aber dazu muss einem Bewusst sein, welche Möglichkeiten bestehen und wie das Potenzial der technischen Hilfsmittel ausgeschöpft werden kann.

Ist es immer offensichtlich, wenn Konflikte in neuen Arbeitswelten entstehen oder vorhanden sind?

Nein, sehr viele Konflikte sind nicht offensichtlich. Sie haben eine Dynamik nach unten und auch eine Dynamik zu erscheinen. Bearbeiten können wir Konflikte nur, wenn Perspektiven übernommen und verschränkt werden. Dennoch müssten wir heute so aufgeklärt sein, dass wir bereits die latenten Konflikte erkennen und nicht erst dann, wenn sie explodieren.



Was sind aus Ihrer Erfahrung die grössten Hürden von effizientem Konfliktmanagement in neuen Arbeitswelten?

Konflikte haben einen dysfunktionalen Aspekt, sie verursachen Stress. Deshalb werden sie oft als Teil des Problems und nicht als Teil der Lösung gesehen. Die funktionalen Aspekte von Konflikten sind aber viel grösser: Wir werden kreativer, wir lernen verschiedene Optionen kennen, die Persönlichkeit entwickelt sich, und zwar nach vorne. Die Ursache von Konflikten liegt darin, dass Menschen unterschiedliche Interessen und Bedürfnisse haben. Obwohl Konflikte zum (Arbeits-) Leben gehören, ist das Thema besonders in der Arbeitswelt noch tabuisiert. Konflikte gehören aber nicht unter den Teppich gekehrt, sondern auf den Tisch. Und

diese Verantwortung liegt heute nicht mehr nur bei den Führungskräften, sondern auch bei den Mitarbeitenden.

Sollte man immer sofort alles ansprechen was einem stört, oder kann das zu unnötigen Konflikten führen?

Grundsätzlich, ja, es bedarf aber gewisser Spielregeln und sollte kein wahlloses Feedback sein, das zu jederzeit einfach so ausgesprochen werden kann. Das ist nämlich die grosse Kunst, das Richtige im richtigen Moment zu sagen und in der richtigen Tonalität. Dazu muss man aber erst selber eine gewisse Ruhe in sich haben, damit aus «etwas ansprechen» nicht «jemanden anprangern» wird.



Wir bedanken uns herzlich für Ihre aktive Teilnahme an unserer Livestream Serie «Tafelspitz und Denkanstösse». Sollten Sie noch weitere Fragen zu Konflikten in neuen Arbeitswelten haben, nehmen Sie jederzeit Kontakt mit uns auf. Bitte schauen Sie sich bei Interesse auch gerne unser Video an.

Wir empfehlen uns auf's Herzlichste,
Ihr Gauer Consulting Team

PHONE: +41 (0)31 352 13 79

MAIL: info@gauer-consulting.com

WEB: www.gauer-consulting.com

GAUER