



Rollenspiel – Konflikt

Konflikt zwischen Mitarbeitenden

Fallbeschreibung

Heinz und Tanja arbeiten in dem Fuß & Schuh Unternehmen LAUFWOHL. Bis vor kurzem waren am neuen Firmenstandort noch Bauarbeiten im Gang.

Nach dem Abbau des Gerüsts stand vor dem Haus ein zusätzlicher Parkplatz zur Verfügung – nur wenige Schritte von den restlichen Firmenparkplätzen entfernt auf der gegenüberliegenden Straßenseite.

Heinz 45, arbeitet seit knapp 12 Jahren im Betrieb und ist damit Dienstältester. Tanja, 26, wurde vor etwas über einem halben Jahr als Teamleiterin eingestellt.

Die beiden arbeiten eng zusammen und bis jetzt gab es keinerlei Probleme zwischen ihnen.

Seit kurzem aber sind die beiden wie Katz und Maus. Beide sind der Meinung, Ihnen stünde der neue Parkplatz vor dem Haus zu. Beide wenden sich unabhängig voneinander an den Vorgesetzten und beschweren sich lautstark.



Rollenspiel – Konflikt

Konflikt zwischen Mitarbeitenden

Rollenbeschreibung Tanja

Tanja Taff hat einen beeindruckenden Leistungsnachweis. Am Ende der Ausbildung schloss sie mit Bestnoten ab, im Anschluss veröffentlichte sie immer wieder anerkannte Fachartikel in der Verbandszeitung, ihr persönlicher Blog wird positiv gelobt und nun ist sie auf dem Weg zur Meisterprüfung.

Ihr Vorgesetzter lobt sie des Öfteren vor allen und überlegt sich, ihr in 5-6 Jahren den Betrieb zu übergeben.

Leider ist auf dem regulären Firmenparkplatz kein Parkplatz mehr frei sie. Als sie das beim Vorgesetzten anmerkte, meinte er, sie könne ja dann den neu geschaffenen Parkplatz vor dem Haus haben nach dem Abschluss der Bauarbeiten.

Als endlich das Gerüst abgebaut ist, fährt sie schnurstracks auf ihren neuen Parkplatz.

Nach der Mittagspause entdeckt sie einen Zettel auf ihrer Arbeitsplatte. Heinz bittet sie, den Parkplatz morgen nicht mehr zu besetzen, damit er auf „seinen“ Parkplatz fahren kann.

Tanja findet es eine Unverschämtheit, dass er diesen Parkplatz einfach für sich beansprucht und ihr dies auf diesem Weg mitteilt. Sie wird wütend je länger sie darüber nachdenkt. Sie beschließt, den Parkplatz nicht frei zu geben und ihn zu ignorieren.



Rollenspiel – Konflikt

Konflikt zwischen Mitarbeitenden

Rollenbeschreibung Heinz

Heinz Hermann ist Mitte vierzig und seit über 12 Jahren im Fuß & Schuh Betrieb LAUFWOHL. Er wird von seinem Team wie auch vom Vorgesetzten sehr geschätzt. Auf ihn kann man sich immer verlassen und wenn mal etwas Außerordentliches gemacht werden muss, dann springt er gerne ein.

Vor einem Jahr wurde er gefragt, ob er zusätzlich die Baumaßnahmen koordinieren könne am neuen Standort. Heinz sah dies als spannende Herausforderung und neue Erfahrung für ihn und da er sich ohnehin sehr verbunden fühlt mit dem ganzen Unternehmen, sagt er gerne zu – auch zu den Überstunden, die es dadurch geben wird.

Während der ganzen Zeit erfüllte er seine üblichen Aufgaben einwandfrei, trotz der zusätzlichen Belastung. Er scheute sich nicht, auch körperlich bei den Bauarbeiten mitzuarbeiten, falls dies gerade gefordert war. Nicht wirklich das Beste für seine angeschlagene Bandscheibe. In dieser Zeit durfte er immer auf den Parkplätzen direkt vor dem Gebäude parkieren.

Als er letztthin in den Betrieb kam, voller Freude, dass er nun einen festen Autoparkplatz vor dem Gebäude erhalten würde, schlägt es ihm die Sprache. Da hat jemand sein Auto auf „seinen“ Parkplatz gestellt.

Völlig entnervt schreibt er eine Notiz und legt diese Tanja auf die Arbeitsplatte. Schließlich hat er ihr Auto sofort erkannt.

Als Tanja am nächsten Tag wieder auf dem Parkplatz war, platze ihm der Kragen. Zudem geht sie auf all seine Gesprächsversuche überhaupt nicht ein. Eine Frechheit! Was für eine eingebillete Person. Sie meint wohl, sie wäre was ganz Besonderes!



Rollenspiel – Konflikt

Konflikt zwischen Mitarbeitenden

Rollenbeschreibung Vorgesetzten

Sie bemerken den Konflikt zwischen Heinz und Tanja und wollen das Problem sofort klären. Der Konflikt wirkt sich bereits schon auf die Zusammenarbeit aller im Team aus und das Betriebsklima ist sehr unangenehm.

Sie laden beide zu einem Gespräch ein. Im Gespräch gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Sie Eröffnen das Gespräch und klären gleich direkt den Anlass, Inhalt das Ziel und die Dauer des Gespräches.
2. Sie teilen mit, dass Sie die Ursache des Konfliktes verstehen wollen und dass Heinz und Tanja hier und jetzt eine Lösung finden zusammen. Sie selbst werden keine Partei ergreifen oder bei der Lösungsfindung mitarbeiten.
3. Sie bitten erst Heinz, die Situation aus seiner Sicht zu schildern und was ihn so wütend macht. Anschließend bitten Sie Tanja das gleiche zu tun. Sie bestehen darauf, dass jeder frei reden kann und vom Gegenüber nicht unterbrochen wird. Ihr Ziel ist es, möglichst viele Informationen zu erhalten und Heinz und Tanja die Perspektive des anderen näher zu bringen.
4. Sie bitten nun erst wieder Heinz und dann Tanja, Ihre Interessen- und Bedürfnisse zu schildern.
5. Wenn nun alles offen gelegt wurden, bitten Sie die beiden, verschiedene Lösungen für das Problem zu finden und sich dann auf eines davon zu einigen.
6. Am Ende des Gespräches stellen sie die Verbindlichkeit zur Umsetzung klar und was passiert, wenn die Vereinbarung nicht eingehalten wird.