



Signale deuten und eine Lösung begleiten

# Als Zahntechniker Konflikte rechtzeitig erkennen

| Stefan Häseli

Werden Konflikte kooperativ gelöst, bieten sie große Chancen für eine positive menschliche Entwicklung und sind wertvolle Quelle betrieblicher Fortschritte. Werden sie allerdings nicht erkannt oder sogar falsch gehandhabt, entstehen Konflikte immer wieder von Neuem und können im Labor verheerende Schäden anrichten. Zahntechniker sollten deshalb in der Lage sein, Signale rechtzeitig zu erkennen und eine wert schöpfende Lösung für alle Beteiligten zu begleiten.

Bild: © Peshkova

**K**onflikte sind alltäglich. Im Zahn-techniklabor ist das nicht anders als in anderen Arbeitsbereichen. Macht der Zahnarzt Druck, weil er dieses oder jenes mal wieder im letzten Moment braucht? Oder heizt der Streit zwischen zwei Labormitarbeitern nur die schlechte Stimmung, nicht aber das notwendige, positive Arbeitsklima an? Doch wann sprechen wir überhaupt von einem „Konflikt“? Ist er „nur“ ein akutes Problem zwischen zwei Menschen, das plötzlich auftaucht? Eine immer wieder offensichtliche Spannung? Oder eher eine unterschwellige Angelegenheit, die die Betroffenen selbst klären müssen? Nähern wir uns dem Thema Konflikte mit einer ersten Definition: „Soziale Konflikte sind Spannungs-Situationen, in denen zwei oder mehr Parteien, die voneinander abhängig sind, mit Nachdruck versuchen, scheinbar oder tatsächlich unvereinbare Handlungspläne zu verwirklichen und sich dabei ihrer Gegnerschaft bewusst sind“ (Rüttinger und Sauer 2000, S. 7).<sup>1</sup>

Wenn zwei oder mehrere Elemente gleichzeitig gegensätzlich oder unvereinbar sind, liegt also ein Konflikt vor.

## Offen oder verdeckt?

Konflikte können offen oder verdeckt sein. Um die Ursache eines offenen Konfliktes zu finden, ist es empfehlenswert, eine dritte unabhängige Person hinzuzuziehen. Schwieriger sind verdeckte Konflikte. Diese keimen zunächst langsam vor sich hin und sind, werden sie plötzlich zu einem offenen Konflikt, nur schwer unter Kontrolle zu bringen. Konflikte können sehr unterschiedlich verlaufen: Sind die Parteien – gerade zu Beginn – oftmals übermotiviert und bereit zur direkten Konfrontation, fühlen sich überlegen und wollen die andere Seite unbedingt überzeugen, ist der Konflikt hochgradig personalisiert. Hier ist es sinnvoll, zunächst die persönlichen Beziehungen zu klären. Erst wesentlich später sind die Parteien bereit, auf organisatorische Aspekte und Rahmenbedingungen einzugehen. Im weite-

ren Verlauf des Konfliktes sind die Parteien oft eher voneinander enttäuscht und glauben nicht mehr an eine Lösung, sie gehen einer direkten Konfrontation aus dem Weg und beziehen sich auf den „Dienstweg“. Dann ist es wichtig, den Hang zur Isolierung und den gewohnten Rückzug zu unterbinden sowie die Parteien dazu zu befähigen, den Konflikt miteinander auszutragen. Gelingt es Zahntechnikern, die Parteien dazu zu bringen, die Verantwortung für die Folgen ihres (Nicht-)Handelns zu übernehmen, können diese vielleicht auch Fantasien entwickeln, wie es in nächster Zukunft weitergehen soll. Der Laboralltag profitiert in diesem Fall von der nachhaltigen Verbesserung des Arbeitsklimas.

## Wie laufen Konflikte ab?

Konflikte können einen sehr unterschiedlichen Verlauf nehmen: Sie können lange oder kurz andauern, sie können sachlich oder aggressiv ausgetragen werden, sie können offen angesprochen oder indirekt

**HeraCeram® Zirkonia 750**  
Niedrigere Brenntemperatur.  
Höhere Flexibilität.



**heraCeram®**  
Zirkonia 750



Weniger ist mehr – eine Verblendkeramik für zwei Materialien.

Blendende Aussichten für alle Gerüste aus Zirkondioxid und Lithium-Disilikat! HeraCeram Zirkonia 750 mit ihrer niedrigen Brenntemperatur von 750°C gewährleistet auch bei Gerüstwerkstoffen mit einer geringeren Warmfestigkeit eine sichere Weiterverarbeitung. Weiteres Plus: Auch bei der neuen Verblendkeramik kann mit dem bewährten Ästhetikkonzept der HeraCeram-Keramiken gearbeitet werden.

#### HeraCeram Zirkonia 750

- Für Zirkondioxid und Lithium-Disilikat geeignet
- Maximale Verarbeitungstemperatur 750°C (auf  $ZrO_2$  800°C)
- Stabilisierte Leuzit-Struktur (SLS)
- Bekanntes und einheitliches Verarbeitungskonzept
- Breites Farbangebot für natürlich wirkenden Zahnersatz

Jetzt  
Einstiegsangebot  
sichern!\*

\* Entdecken Sie die neue HeraCeram Zirkonia 750 und nutzen Sie unsere exklusiven Einstiegsangebote! Einfach den QR Code mit Ihrem mobilen Gerät scannen oder online gehen auf [www.heraeus-kulzer.de/750aktion](http://www.heraeus-kulzer.de/750aktion)

Mundgesundheit in besten Händen.

angegangen werden. Trotz dieser Vielfalt lassen sich Vorgänge finden, die für das Verständnis aller Konflikte wichtig sind. Tritt ein Konflikt auf, so folgt er meist folgenden vier Phasen:

### 1. Konfliktentstehung

Sind die Meinungen, Interessen und Wünsche der einen Partei mit den Ansichten der anderen Partei nicht zu vereinbaren, gibt es einen „Zusammenstoß“. Jede Partei möchte ihre eigenen Ziele und Bedürfnisse durchsetzen. Konflikte sind umso wahrscheinlicher, je verschiedenartiger die fachlichen Kenntnisse und Erfahrungen der Mitarbeitenden sind, je unklarer die Rollen, Funktionen und Kompetenzen für die Beteiligten sind und je weniger die Ziele präzisiert, bekannt und verstanden werden.

### 2. Konfliktwahrnehmung

Menschen nehmen Konflikte aus unterschiedlichen Perspektiven wahr. Eine sachlich richtige Beurteilung der Konfliktsituation ist dadurch oftmals schwierig. Woran lassen sich Konflikte erkennen? Einige von Zahntechnikern gern genannte typische Konfliktsignale sind:

- schlechte Teamstimmung (aggressiver Kommunikationsstil, verhärtete Diskussionen, Killerphrasen, Themen werden zerredet, fehlende Kompromissbereitschaft)
- sich zurückziehen (Weigerung, Aufgaben zu übernehmen und Verweis auf andere, Abwesenheit, Unaufmerksamkeit, Passivität, Vermeidung von Augenkontakt, Flucht in andere Arbeiten außerhalb des Projektes)
- nicht eingehaltene Vereinbarungen (Unpünktlichkeit, Unzuverlässigkeit).

### 3. Konfliktanalyse

Wurde ein Konflikt wahrgenommen, ist eine gründliche Analyse erforderlich:

- Wer ist am Konflikt beteiligt?
- Um welchen Konflikt handelt es sich?
- Wie wichtig ist die Streitfrage?

Diese Einschätzungen nehmen einen großen Einfluss auf das Verhalten der Beteiligten. Wichtig ist, wie differenziert die verschiedenen Handlungsweisen wahrgenommen werden und wie realistisch die Konfliktursache beurteilt wird. Zahntechniker sollten sich davor hüten, einen Konflikt nur vom eigenen Standpunkt aus zu betrachten. Ein Perspektivenwechsel



**Die beste Lösung** des Konflikts ist **der Konsens.**

ermöglicht Verständnis für die unterschiedlichen Situationen und Sichtweisen der Konfliktpartner.

### 4. Konfliktreaktion/Handhabung

Konflikte können auf drei Arten reguliert werden:

- Mithilfe von Macht (d.h. der mächtigere Konfliktpartner oder eine Drittpartei erzwingt eine Lösung; zu deren Durchsetzung stehen Machtmittel wie Gewalt, Geld, Beziehungen zur Verfügung).
- Mithilfe des Rechts (d.h. es wird entschieden, wer im Recht ist; diese Verfahrensweise setzt Rechtsmittel und Instanzen voraus).
- Unter Berücksichtigung von Interessen (d. h. die Konfliktpartner eruieren ihre tiefer liegenden Wünsche, Ansprüche, Bedürfnisse und erarbeiten einen Interessensausgleich).

Die beste Lösung des Konflikts ist der Konsens. Mit dieser Strategie wird der Kreislauf durchbrochen. Hier steht nicht die sachliche Einigung, sondern die konstruktive Konfliktbewältigung im Vordergrund. Sich widersprechende Meinungen werden diskutiert und zu einem besseren Ganzen zusammengeführt. Wer eigene Verhaltensweisen erkennt und zugleich die Verschiedenheit akzeptiert, hat eine wertvolle Basis im Umgang mit Konflikten und Konfliktgegnern. Aktives Zuhören und Ich-Botschaften erleichtern das Erkennen der unterschiedlichen Standpunkte und Bedürfnisse. Echte Konfliktlösungen kommen am ehesten zustande, wenn zwischen den Beteiligten kein

Machtgefälle besteht. Konflikte werden durch Machtausübung mehr unterdrückt als gelöst. Sie schwelen weiter und fordern zu immer neuer Machtausübung auf. Wer als Gewinner eines Konfliktes einen Verlierer zurücklässt, ist früher oder später selbst der Verlierer. Nur Gewinner sind produktive Leistungsträger, die das Labor durch konzentrierte Arbeit voranbringen. Das gemeinsame Suchen nach Lösungen, deren Beurteilung und gemeinsame Entscheidungen führen zu Konfliktlösungen, die von allen Seiten akzeptiert und mitgetragen werden.

### Literatur

1 Rüttinger, Bruno/Sauer, Jürgen. Konflikt und Konfliktlösen. Kritische Situationen erkennen und bewältigen. Leonberg: Rosenberger Fachverlag, 2000.



Stefan Häseli  
Infos zum Autor

## kontakt.

### Stefan Häseli

Neuchenstr. 44a  
9200 Gossau SG, Schweiz  
Tel.: +41 71 2602226  
www.atelier-ct.ch  
www.stefanhaeseli.ch



## THE PRETTAU® ANTERIOR *Art*

*Folge uns und wir bilden dich zum Besten in deiner Stadt*

### **NEW! Der Prettau® Anterior-Kurs**

*Erfahren Sie alles Wissenswerte zum Einsatz, zur  
Bearbeitung und zur Charakterisierung von  
Prettau® Anterior*

