

# STELLEN MARKT

Heute mit 55 Angeboten

Nr. 80, Samstag, 5. April 2014, Tel. 031 330 33 10, Fax 031 330 35 71

rubriken@espacemedia.ch

WEMF-beglaubigte Gesamtauflage: 198 633 Exemplare (WEMF 2011)

Wenn Sie ...  
... flexibel  
sind.



**p3b**  
personal  
beratung  
informatik

p3b.ch  
Weil Sie mehrWert sind.

Wenn Sie ...  
... flexibel  
sind.



personal  
beratung  
betriebs  
wirtschaft

**p4b**

p4b.ch  
Weil Sie mehrWert sind.

Kader – morgen auch in ALPHA	1	Informatik und Computertechnik	5	Diverse Berufe	9
Kaufmännische Berufe / Verwaltung	2	Industrielle und gewerbliche Berufe	7	Nebenverdienste / Heimarbeit	–
Marketing / Werbung / Public Relations	–	Soziale, Pflege- und medizinische Berufe	7	Lehrstellen / Umschulung / Berufsbildung	12
Verkauf / Aussendienst	5	Gastgewerbe	–	Stellengesuche	–

BZ BERNER ZEITUNG  
BT TAGBLATT  
TT THUNER TAGBLATT  
BO BERNER OBERLÄNDER  
Der Bund  
Bielertagblatt

## Konflikte? – Werden Sie emotional!

Konflikte sind ein Bestandteil unseres täglichen Lebens. Ob in unseren persönlichen Beziehungen oder in unserem geschäftlichen Umgang – jeder war schon in irgendeiner Form in einen Konflikt involviert. Bei Konflikten geht es grundsätzlich um Unterschiede. Unsere Art des Umgangs mit diesen Unterschieden wirkt sich nicht unwesentlich auf unsere Lebensqualität aus. Das Lernen eines effektiven Umgangs mit Konflikten wird in zunehmendem Masse zu einer wesentlichen Fähigkeit nicht nur im Privaten, sondern auch im Berufsleben eines jeden Einzelnen. Kompetent mit Konflikten umgehen zu können heisst vor allem, seine und fremde Emotionen handhaben zu können.

Ab wann spricht man von einem Konflikt? Was unterscheidet eine schwierige Situation, ein Problem oder eine Krise von einem Konflikt? Friedrich Glasl, der wohl bekannteste Konfliktforscher in unseren Breitengraden, unterscheidet zwischen «Differenz» und «Konflikt». Differenzen sind Voraussetzungen für einen Konflikt, sie aber bewirken an sich noch keinen Streit. Erst wenn sich eine Person in ihren Vorstellungen, Gefühlen oder Verhaltensweisen durch eine andere über einen längeren Zeitraum gestört fühlt, spricht man von einem Konflikt.



Ursula Stalder ist Senior Consultant im iek Institut für emotionale Kompetenz AG in Bern und setzt sich seit vielen Jahren mit dem Thema Konfliktmanagement im Berufsalltag auseinander.

Wie kommt ein Konflikt zustande? Zum einen gibt es die strukturell bedingten Konflikte: Aufgabengebiete sind nicht klar definiert oder voneinander abgegrenzt, Ressourcen ungleich verteilt oder Verantwortlichkeiten schwammig definiert. Daraus kann ein Streit um deren Verteilung entstehen. Solche Konflikte sind im Allgemeinen gut lösbar – sofern man sie erkennt. Es gibt aber auch die Sorte Konflikte, die ihren Ursprung auf der Beziehungsebene haben und deshalb auf der emotionalen Ebene starke Reaktionen hervorrufen. Bei solchen Konflikten geht es um unsere Bedürfnisse (übergangene oder unvereinbare), den Streit um unterschiedliche Wahrnehmungen von Situationen und Personen oder die Auseinandersetzung um ungleiche Werte und Prinzipien. Macht und Machtverteilung sind ebenfalls Ausgangspunkte solcher Konflikte.

Eigene Wahrnehmungen (unsere «Wahrheit»), eigene Werte und Prinzipien, Bedürfnisse und Macht – solche Dinge sind uns sehr wichtig. Dafür sind wir bereit zu kämpfen. Letztlich sind es existenzielle Themen, die unser ganzes Dasein betreffen. Deshalb lassen sich diese Themen auch nicht nur auf einer sachlichen Ebene abhandeln. Es geht um unser Selbstverständnis und das gilt es zu verteidigen. Entsprechend heftig reagiert unser limbisches System, welches für unsere Basisemotionen wie Wut, Angst, Aggression, Ekel und Freude zuständig ist.

Wie gehen wir nun mit diesen Emotionen um? Was sollen wir tun, wenn wir dem Anderen am liebsten an die Gurgel springen würden?

Sachlich bleiben, heisst es dann meist: «Man muss doch vernünftig sein und sich wie erwachsene Menschen benehmen!» Gefühle in Kon-

flikten aussen vor zu lassen, um zu einer Lösung zu kommen, ist eine weit verbreitete Überzeugung. Für den bewussten Umgang mit und das Klären von Konflikten sind aber gerade die beteiligten Emotionen zentral. Oft bilden diese sogar den Kern eines sogenannten Sachkonfliktes. So kann bei einer Fusion zweier Abteilungen ein heftiger Streit um die Prozesssteuerung zwischen den jeweiligen Abteilungsleitern entfacht werden, und es geht im Eigentlichen um die Angst der Beiden, Einfluss oder sogar den Job zu verlieren. Wenn sie sich dem nicht bewusst werden und dies nicht benennen, dann kann ein solcher Konflikt heftig eskalieren und lange anhalten, weil des Pudels Kern, nämlich diese Angst, bestehen bleibt und im Untergrund weiterwirkt. Grundsätzlich geht es darum, dass wir in solchen Situationen eben gerade unseren Gefühlen nachgehen, dass wir in dem Sinne emotional werden und bei uns selbst aufdecken, was unser wirklicher Beweggrund ist für unser aktuelles Verhalten in einem Konflikt.

Mit «emotional werden» meine ich nicht, wahllos seinen Emotionen Luft zu machen. Nein, es geht in erster Linie darum, sich seinen Gefühlen bewusst zu werden, sie benennen zu können und die Wut, die Angst, das Bedürfnis, das Interesse, den persönlichen Grundsatz oder Machtanspruch dahinter zu erkennen und auszu-drücken und seine Wünsche oder Erwartungen zu formulieren. Zum

Beispiel indem man seinem Konflikt-partner seine Gefühle offenbart, die dessen Verhalten auslöst: «Dass du mich nicht in den Entscheidungsprozess einbezieht, verletzt mich sehr und macht mich wütend! Ich erwarte, dass...». Damit kann über die Haupt-ursache für den Streit gesprochen werden und die Gefahr, immer weitere Nebenschauplätze zu eröffnen, sinkt.

Gefühle zuzugeben heisst natürlich auch, sich in gewisser Weise verletzbar zu zeigen. Um sich in einem «Kriegs-gebiet» verletzbar zeigen zu können, brauchen wir deshalb eine gewisse Sicherheit. In einer guten Arbeitsbeziehung fühlen wir uns meist sicher genug, um etwas anzusprechen. Ist die Beziehung aber gestört und/oder der Konflikt schon weiter fortgeschritten, empfiehlt sich, eine neutrale dritte Person hinzuzuziehen. Die Konfliktmoderatorin/-mediatorin ist dann für diese Sicherheit zuständig, indem sie einen sicheren Rahmen schafft und klare Abmachungen und Regeln aufstellt und um deren Einhaltung besorgt ist.

Neben diesem klaren Rahmen, den eine Konfliktklärung braucht, müssen die Konfliktparteien vorgängig den Konflikt als solchen benennen und sich aktiv dafür entscheiden, etwas für die Verbesserung der Situation, der Beziehung zu tun. Die Parteien müssen die übliche kämpferische «Ich-gegen-dich-Haltung» in eine Einstellung umwandeln können, in der die Stimmung vorherrscht: Wir arbeiten gemeinsam an der Verbesserung unserer Beziehung und am Umgang mit unseren Differenzen. Das kann jeder für sich alleine tun.

Und das braucht Mut! Scheuen Sie sich nicht, gehen Sie Konflikte an und verbessern Sie so Ihre Lebens- und Arbeitsqualität!

Anmerkung: Im Text wurde aus Gründen der besseren Lesbarkeit teilweise nur die weibliche oder die männliche Form verwendet. Selbstverständlich sind immer beide Geschlechter gemeint.

Kaderselektion  
Assessment  
Personalentwicklung



www.iek.ch  
Hallwylstrasse 34, PF 186, 3000 Bern 6,  
info@iek.ch



**Stadt Bern**  
Direktion für Bildung  
Soziales und Sport

Bei der Direktion für Bildung, Soziales und Sport steht der Mensch im Zentrum. Im Alters- und Pflegeheim Kühlewil betreuen wir ältere Menschen in mehreren Wohngruppen und ermöglichen ihnen ein eigenständiges Leben.

Für die Fachbereiche Administration, IT und Technik suchen wir ab sofort oder nach Vereinbarung eine / einen

**Leiterin / Leiter Zentrale Dienste**

**Ihre Aufgaben:** Sie sind für Personal- und Rechnungswesen, Administration, Kundendienst sowie den technischen Unterhalt zuständig. Sie führen je eine administrative und eine technische Fachgruppe von insgesamt zehn Mitarbeitenden. Als ausgesprochene Dienstleistungspersönlichkeit unterstützen Sie alle Organisationsbereiche und die Heimleitung im prozessorientierten Management.

**Ihr Profil:** Sie verfügen über einen höheren Abschluss als Betriebswirtin/Betriebswirt oder als Ingenieurin/Ingenieur mit betriebswirtschaftlicher Weiterbildung. Führungs- und Projekterfahrung sind Voraussetzung, fundierte Kenntnisse im Rechnungswesen und im HRM ebenfalls. Sie haben ein gutes technisches Verständnis. IT-Anwendungs- (ERP, Office, Projekttools) und Kommunikations- und Marketingenerfahrung sind von grossem Vorteil. Im besten Fall runden Kenntnisse im Qualitätsmanagement und allenfalls Facility-Management ihr Profil ab.

**Interessiert?** Für Auskünfte steht Ihnen, Christof Stöckli, Heimleiter gerne zur Verfügung, 031 960 31 11, c.stoeckli@kuehlewil.ch. Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung bis zum 15. April 2014 an:

Direktionspersonaldienst BSS der Stadt Bern, Sandra Portmann, Predigergasse 5, Postfach 275, 3000 Bern 7, personaldienst.bss@bern.ch  
www.kuehlewil.ch  
www.bern.ch

**Prozessoptimierung in der Hartmetallverarbeitung – Ihre Passion!**

Mein Kunde ist seit Jahren führend in der Herstellung von Präzisionswerkzeugen. Erfahrung, Fachkompetenz, Innovation und höchste Qualität haben internationale Anerkennung gebracht. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in der Region Biel mit weiteren Standorten in Frankreich, Italien und China.

Das Team wird verstärkt und ich suche im Auftrag der Geschäftsleitung eine/n

**Prozessingenieur/in**

Eine Ausbildung in einem mechanischen Beruf, Weiterbildung als Techniker/in TS oder Ingenieur/in FH sowie gute Berufserfahrung in der Prozessoptimierung und/oder Qualitätssicherung sind die Voraussetzungen, um in dieser Position erfolgreich zu sein.

Nach der gezielten Einführung in Ihr neues Arbeitsumfeld analysieren Sie die Fertigungsprozesse und erarbeiten umsetzbare Entscheidungsgrundlagen zur Prozessoptimierung. Zudem arbeiten Sie eng mit den Produktverantwortlichen zusammen und leisten in dieser Drehscheibenfunktion zwischen Verkauf und Produktion einen massgebenden Beitrag zur weiteren Entwicklung neuer Produkte. Gute Sprachkenntnisse in **Deutsch und Französisch** sind für die interne und externe Kommunikation notwendig.

Für diese äusserst interessante Position wenden wir uns an innovative, analytisch denkende, teamorientierte Fachkräfte (m/w) mit Ausbildung als

**Ingenieur/in FH oder Techniker/in TS**

Das Unternehmen bietet ein positives Umfeld und attraktive Anstellungsbedingungen. Sind Sie interessiert und möchten mehr über diese Position erfahren, dann senden Sie uns bitte Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen mit Ref. 01002-98M41. Wir bearbeiten diese rasch und diskret. Erste telefonische Auskunft gibt Ihnen Frau Beatrice Sager gerne. Wir freuen uns, Sie kennen zu lernen!

• Unternehmensberatung • Selektion von Fach- und Führungskräften • Laufbahnberatung

**bfs consulting gmbh**

Beatrice Sager, lic.rer.pol., Thunstrasse 17, 3000 Bern 6, Tel. 031 357 38 18, Fax 031 357 38 19  
beatrice.sager@bfs-consulting.ch • www.bfs-consulting.ch