

## Konfliktmanagement auf der Baustelle Dieses «Teil» gehört in jede Werkzeugkiste

Konflikte auf dem Bau führen nicht nur zu schlechter Stimmung, sondern auch zu Streit, Frust, Verzögerung, Kosten etc. Es gibt Hilfsmittel, wie man mit Konflikten umgehen kann und es gibt erfahrene Mediatoren, welche Unterstützung bieten. Das Domino-Wahlmodul «Konfliktmanagement & Mediation» liefert die Grundlagen dazu.

*Rob Neuhaus*

Wer kennt sie nicht, die schwierigen oder gar auswegslosen Situationen auf dem Bau: ungenügende Baubeschreibungen, unvorhergesehene Arbeiten, Mehrkosten, Mängel, Schönheitsfehler, Terminverzögerungen, geänderte Wünsche, falsch gelieferte Materialien... Walter A. Speidel kann davon ein Liedlein singen, er war jahrzehntelang als Architekt tätig und wechselte dann in die Mediation. Heute ist er Experte für Bau

und Immobilie sowie Mediator. Seine Aus- und Weiterbildung hat er als Master of Arts in Mediation abgeschlossen. Er wird oft als Experte und Mediator beigezogen, allerdings meistens dann, wenn der Konflikt bereits ziemlich eskaliert ist und die Interessen, Zielsetzungen und Vorstellungen der verschiedenen Parteien unvereinbar sind – oder so erscheinen.



*Beim Rollenspiel, einem Element des Wahlmoduls, geht es darum, unterschiedliche Positionen einzunehmen und die verschiedenen Parteien zu verstehen.*

### Was ist ein Konflikt?

Walter A. Speidel und sein Sohn Yves sind die Referenten des Domino-Wahlmoduls «Konfliktmanagement & Mediation». Hier geht es darum, die Ursachen eines Konflikts zu erkennen, situationsentsprechend zu reagieren, neutral zu vermitteln und zu kommunizieren, die Möglichkeiten einer Mediation zu erkennen und Schritte für eine solche einzuleiten. Um Konflikte auf dem Bau zu vermeiden, gibt es theoretisch bewährte Hilfsmittel, zum Beispiel:

- Besprechung protokollieren.
- Testverlegung von Platten fotografieren und abnehmen lassen.
- Wenn etwas nicht stimmt: abmahnen.

### Die Fronten verhärten sich

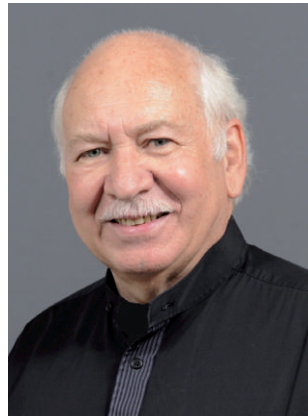
Eigentlich wäre es einfach gewesen: Man muss halt reden miteinander. Oft kommt es aber anders, und dann kommen die Konfliktparteien nicht mehr weiter. Walter A. Speidel erwähnt ein konkretes Beispiel: Die Kundschaft ist mit der Qualität des neuen Parkettbodens nicht zufrieden, der Unternehmer akzeptiert die Reklamation nicht. Der Konflikt eskaliert, die Kosten für Anwälte, Expertisen, Gegenexpertisen belaufen sich mittlerweile auf 100'000 Franken. Die Nachbesserung war auf 22'000 Franken geschätzt... In den meisten Fällen kann der Mediator einen Konflikt in ein paar Stunden lösen.

### Konflikt erkennen

Wer frühzeitig erkennt, dass ein Konflikt entsteht, ist im Vorteil. Denn er kann die richtigen Mittel einsetzen, um die Eskalation und deren negativen und unangenehmen Folgen zu vermeiden. Und er kann, wenn es nicht mehr weitergeht, eine Mediation einleiten. Die Kompetenz dafür kann man sich im Wahlmodul «Konfliktmanagement & Mediation» erarbeiten und erhält dafür ein Werkzeug, das man immer bei sich haben sollte.

### Wahlmodul 9.2

Konfliktmanagement & Mediation  
Neue Daten sind in Planung



Walter A. Speidel und Yves Speidel, die Referenten des Domino-Wahlmoduls.



**Nicola Iannone,**  
Verkaufsberater bei  
Blatter AG in Bern,

hat das Wahlmodul «Konfliktmanagement & Mediation» absolviert und profitiert vom Gelernten: «Die Referenten Yves und

Walter A. Speidel haben mir wertvolle Tipps gegeben, wie ich bei einem Konflikt vermitteln kann. Es kommt zum Beispiel vor, dass wir bei Reklamationen eines Bauherrn gegenüber dem Plattenleger beigezogen werden. Als Händler sind wir zwar nicht neutral, versuchen aber trotzdem als Aussenstehende zu agieren und die Interessen beider Parteien so gut wie möglich zu verstehen. Es ist wichtig, in einem Konflikt die Parteien zu beruhigen, die Diskussion sachlich zu führen und eine Lösung zu suchen, die für alle Beteiligten stimmt. Als emotionaler Mensch habe ich auch persönlich viel profitiert, wie man in schwierigen Situationen sachlich und ruhig bleiben kann.»