

Leitfaden zum Lösen von Problemen, Konfliktsituationen und Beschwerden

?

Werten guten Tag,

ich führe diese Community nun mehrere Jahre und musste oft genug feststellen, dass sich untereinander Konflikte gebildet haben und diese falsch angegangen wurden. Daher möchte ich euch übersichtlich Schritte darstellen, die ihr verpflichtend befolgen sollt, wenn ihr ein Problem mit Verhalten/Handlungen/Entscheidungen von jemanden habt.

? Schritt 1: Reflexion ?

- Was genau ist mein Problem?
- Wieso stört es mich?
- Wie kann man das Problem in Zukunft lösen?
- Habe ich mich in der Problemsituation richtig verhalten?

? Schritt 2: Geh auf die Person zu und mach ihr klar, was dein Problem ist ?

- Du solltest nicht in dieses Gespräch gehen, wenn du emotional aufgebracht bist, vorher solltest du "abkühlen"
- Versuche dich in diesem Gespräch möglichst erwachsen zu verhalten, lass deinem Gegenüber aussprechen, beleidige ihn nicht, versuche seine Perspektive nachzuvollziehen usw.
- Nenne ggf. Punkte, die du selbst hättest besser machen können
- Mach der Person klar welches Problem du hast und wieso dich das so sehr stört
- Erklär ihr, was aus deiner Sicht in Zukunft besser gemacht werden sollte
- Einigt euch z.B. auf einen Kompromiss, um das Problem weitgehend zu lösen
- Sei dir sicher, dass du nicht bestraft wirst oder Nachteile erhältst, nur weil dir etwas nicht passt und du etwas dagegen machst
- Jedes Mitglied dieser Community soll versuchen Konflikte nach besten Wissen und Gewissen zu klären, sowie offen für Gespräche zu sein, um dies zu erreichen

? Schritt 3: Beschwerde dich ?

Wenn das Gespräch nicht zielführend war, kannst du dich beschweren. Hierfür gibt es zwei Möglichkeiten:

- *Schreib eine Forumbeschwerde*

(mach einen Beitrag, in dem du alles aus den vorherigen Schritten schilderst. Außerdem kannst du dir so die Meinung / Zustimmung der Community einholen und sorgst ggf. dafür, dass von den Zuständigen der Beschwerde ein Beschwerdegespräch organisiert wird, in dem auch Konsequenzen oder eine Bestrafung möglich gemacht wird)

- *Wende dich an den Zuständigen für die Person, gegen die du dich beschweren möchtest und hör dir an, was dieser dir rät / was die nächsten Schritte sind / ob dieser ein Gespräch mit allen Parteien organisieren kann / vorerst auf eine Forumbeschwerde bestanden wird*

(Solltest du dich gegen einen User beschweren sind die Community-Manager dafür zu ständig,

bei Teammitgliedern die Serverleitung,

bei Superadmins und Headadmins die Serverleiter

und bei einem Serverleiter oder Verwaltungsmitglied der Owner)

? Wichtig zu Schritt 3 ?

Es ist notwendig, dass du belegen/nachweisen kannst, dass du bereits **versucht** hast, das Problem mit der Person zu klären, gegen die du dich beschweren möchtest. Es reicht, wenn die andere Person bestätigt, dass es einen Versuch gab oder eine Form der Dokumentation (z.B. ein Sceenhot), dass das Gespräch stattgefunden hat oder es nicht möglich war, weil auf den Versuch nicht eingegangen wurde.

Denn es ist bereits vorgekommen, dass die eine Seite behauptet, dass es einen Klärungsversuch gab und die andere nicht. In diesem Fall steht es Aussage gegen Aussage und so im Zweifel für den Angeklagten.

Ich hoffe, ich konnte mit diesen Schritten und Erläuterungen eine soziale und vernünftige Konfliktbewältigung vorgeben.