Leitfaden Konflikte

Viele sehen die Anfälligkeit der Haecksen in Bezug auf Konflikten durch

- feministische Arbeit (stereotypisches Verhalten, Selbstermächtigung, Respekt vor den Lebenssituationen der anderen Person, ...)
- unsere Größe von ca. 390 ach ne, jetzt 440 Haecksen (Zwei mögen sich immer nicht.)
- tendenziell schriftliche Kommunikation (In EMails und Chat klingt alles doppelt so streng wie gemeint)
- Größe der inhaltlichen und organisatorischen Projekte (ca. 13 Haecksenhüte)

Wir haben uns deswegen auf den Weg begeben, um ein Konzept zu entwickeln, so dass persönliche Differenzen hoffentlich besprechbar und meist auflösbar sein können. Wunderbarerweise sind wir nicht die einzige Gruppe, die dieses Bedürfnis jemals verspürt haben.

Wir haben uns im folgenden Prozess mit dem Thema Konflikte beschäftigt (https://haecksen.pads.ccc.de/behandlung-von-konflikten):

1. Material sammeln: Konzepte anderer Gruppen sowie besonders wichtige zu beachtende Punkte für die Haecksen. Entwurf eines Haecksen-weiten Workshops.
2. Haecksen-weite Telko mit Arbeit in Kleingruppen zum Thema: Welche Konflikte gibt es bei den Haecksen? Wie hätte der Konflikt akut gelöst werden können, wie hätte der Konflikt verhindert werden können, wie hätte der Konflikt besser ausgetragen werden können?
3. Reinschreiben der Ergebnisse, Übertragung der Ergebnisse zu dem unten zu findenen Leitfaden.
4. Feedback-Runde (DONE, Einarbeitung findet gerade statt)
5. Finale Haecksen-weite Telko zur Vorstellung des Endergebnisses (TODO)

Leitfaden

Im Haecksen-weiten Workshop zur Erstellung des Leitfadens wurden die häufigsten Gründe für Konflikte gesammelt. Drei davon wurden in Kleingruppen bearbeitet und nachfolgend die Ergebnisse dokumentiert. Ein weiterer wurde als Teil der finalen Feedbackrunde hinzugefügt. Als deskriptiver Leitfaden ist dieses Dokument nicht als alles abdeckende, vollständiges Werk sondern als eine durch viele erstellte Sammlung an Beispielen und möglichen Lösungsansätzen gedacht. Ziel dieses Leitfandens ist es demzufolge Konflikte die auftreten zu dokumentieren und für die Zukunft eine Ideensammlung zu erstellen wie mit solchen Konflikten umgegangen werden könnte. Es sind also keine Regeln, sondern stellt eine Sammlung an Erfahrungen und Überlegungen dar was funktioniert hat und was nicht.

Außerdem wurden bei manchen Punkten Verbesserungen bei den Haecksen vorgeschlagen, die am Ende des Leitfadens als ToDo gekennzeichnet sind.

T1: Missverständnisse durch schriftliche Kommunikation

auftretende Probleme:

- es werden auf der Mailingliste Wörter verwendet, die diskriminieren/ verletzen, auch nach Hinweis keine Veränderiung
- Konflikte bleiben im Raum hängen ohne dass es 'zuende' gebracht wird
- Unterschied: Ist der Konflikt aufgetreten auf Grund von Schriftlichkeit oder ist die schriftliche Kommunikation nur der Weg
- Konflikte ziehen sich endlos und danach bitten Personen darum, von der Mailingliste genommen zu werden

Lösungsideen:

Klärung/ Vereinbarungen

- Als allererstes, Kritik von der Person, die die Diskriminierung benennt, anerkennen. Kritik zu formulieren ist Arbeit und wir sollten diese anerkennen.
  - Das bedeutet nicht dass wir der Kritik zustimmen; wir bestätigen dadurch den Aufwand zu kritisiern und machen ein Gemeinsam-Handeln möglich.
  - Verantwortung übernehmen, wie mit dieser Kritik gehandelt wird: "Lass uns das bei XY besprechen"/"Hier ich helfe dir das in folgendem Meeting vorzubringen"
- Welche Erwartungen gibt es für Menschen auf der Liste/ im Chat? --> Sammlung wie wollen wir diese Liste nutzen? Austausch über wie miteinander umgehen auf der Liste, ist schon Prävention Idee: Mail mit Pad rumschicken mit der Bitte aufzuschreiben, was die Beteiligten sich von der Liste wünschen, was und wie kommuniziert werden soll, wie kann Kritik geäußert werden wie kann auf Kritik reagiert werden, best practice-Beispiele
- Willkommensmail und regelmäßige Erinnerungsmail How to Haecksenliste --> Abgrenzung Rocketchat Diskussion erwünscht? Wie Hinweise auf Widerspruch erwünscht/möglich? Wann antworte ich an Liste, wann an Absender:in? Begriffe? Grundhaltung? Code of Conduct (für Liste) wäre schön ;)

Ansprechperson

- generell Ansprechpersonen für Konflikte festlegen und bekannt machen --> Konfliktpatinnen: niedrigschwelliger als Moderation, ansprechbar bei Konflikten (Mit

Hinweisen zum weiteren Ansatz/meta-Ebene, wie es weiter gehen kann, um den Konflikt anzugehen)

Beispiel zum neuen Ablauf

Irritation/ schwieriges Verhalten auf Mailingliste --> Hinweis auf Vereinbarungen/ Howtomailingliste --> Person handelt entsprechend: cool! --> Verhalten geht weiter: zweite Reaktion (falls Einschätzung, dass es nichts bringt/ nicht geht: "Konfliktpat:innen" ansprechen) am besten auf Metaebene: um was geht es, wie kann es weitergehen? aber Vorsicht vor "von oben herab" stattdessen persönliche Ebene --> Kanal wechseln: Einzelmail, Chat, Telefon, BBB-Konferenz --> Ergebnis ggf. auf Mailingliste zurückmelden, sonst kann Unstimmigkeitsgefühl bei Unbeteiligten zurückbleiben

generell: Paraphrasieren, was verstanden wurde Grundhaltung: wir können alle "Fehler" machen, wir gehen erstmal vom Positiven aus etc., Vorschläge und Bitten, persönliche Ebene

to do

- Mail formulieren und rumschicken: Wie wollen wir diese Liste nutzen?
- Absatz für Willkommensmail und generelle reminder-Mail formulieren
- Konzeption Konfliktpat:in

T2: Wer spricht für die Haecksen, wer spricht wann nur für die Haecksen, wer spricht wann für sich selbst

Konfliktbeispiel T2-1: Entscheidung

Entscheidung wurde getroffen, Personen melden sich über die Mailingliste, dass sie sich nicht repräsentiert oder übergangen führen.

Lösungsideen:

- auf die Kanäle, wo Entscheidungen getroffen werden, hinweisen.
- Die Mailingliste als Announce-Liste verstehen und kommunizieren, Diskussionen sollten im Rocket Chat und/oder über eine Telko stattfinden und werden ausgehend vom Rocketchat organisiert. Insbesondere für strittige oder langfristige Entscheidungen braucht es ein Haecksenfrühstück(?) oder eine angekündigte Telko
- Transparenz: auf der Startseite vom Rocket-Chat Strukturen transparenter machen -> um zu legitimieren und offenzulegen, wer welche Dinge tut und wo Entscheidungen gefällt werden

- Liste von Vertrauenshaecksen anlegen, die zu Dingen angesprochen werden können.

Konfliktbeispiel T2-2: Disput

Disput auf Mailingliste

- Kritik wird schnell als Kritik an der Person empfunden. Es kann unklar sein, für welchen Teilaspekt die Kritik geübt wird.

Lösungsideen:

Missverständnis (wg. schriftlicher Kommunikation) muss geklärt werden, ABER: es ist nicht sinnvoll über die Mailingliste Standpunkte zu diskutieren oder festzulegen --> siehe oben?

Konfliktbeispiel T2-3: Auslegung

unterschiedl. Auffassungen von Feminismus

generell:

- In Konflikten emotionsbezogen kommunizieren; so gut deskalieren wie gerade möglich. Pausen machen. Ärger ist wichtig, besonders wenn es um Marginalisierung geht: Wir sollten als Gruppe den Ärger von Personen anerkennen auch um der Person die Möglichkeit zu geben ihren Ärger abzulegen und gemeinsam an einem Wiederverstehen zu arbeiten.
- sich absprechen ist total wichtig (min. 4-Augen-Prinzip)
- in Konflikten zuhören (eher allgemein)

to do

- Wir sollten auch so ein Blatt Papier ausarbeiten, wo wir transparent aufschreiben, wie und wo Dinge entschieden werden
- Feminismusverständnis der Haecksen skizzieren?

T3: NeuHaecksen

NeuHäecksen machen etwas anders, vielleicht einen Fehler? Wie reagieren die Haecksen? Wie sollen sie reagieren?

auftretende Konflikte:

- falscher rocket chat channel
- in dem moment unpassendes thema (meta vs konkret)
- in dem moment nicht passendes bedürfnis (eins, was die anderen haecksen gerade nicht leicht bedienen können)

- zu wenig eigeninitiative --> vorwürfe, enttäuschung
- zu viel eigeninitiative --> irritation (aber meist geht das gut)
- von sich auf andere mit der verfügbarkeit/ enthusiasmus schließen --> öffentliche vorwürfe, genervtheit, stress, druck
- locker vs. Regeln
- stark situationsabhäniges commitmentlevel, welches als selbstverständlich vorausgesetzt wird (veranstaltung vs hackspace: exakte pünktlichkeit zur schicht vs. 2h später eintrudeln in den space)

mögliches Vorgehen:

- es wird freundlich auf den falschen channel hingewiesen
- mehr oder weniger gelungene themenvermeidung
- abwehr des bedürfnis mehr oder weniger harsch

Wie sollen andere reagieren?

- freundlich fragen nach beweggründen, dann erklären woran es gerade hakt
- es sollte mehrere menschen geben, die sich um sowas kümmern (alle die mind. ein halbes jahr dabei sind? dann ist deine meinung wahrscheinlich gut genug.) --> siehe Konfliktpat:in
- verfügbarkeiten klar kommunizieren - auch wenn es sich überraschend ändert und es sich doof anfühlt. besser so also gar nicht.
- Es muss erlaubt sein, zu sagen "das thema, .. passt ihr gerade nicht" versuch, das thema aktiv wann anders anzugehen. (Das ist aber schwer, ist ok, wenn das nicht gut geht)
- "Was erwartest du momentan eigentlich von mir?"

--> Könnte in "How to Haecksen"

generell: Macht im Konflikt eine 30 min Pause (aktiv?) und redet dann noch mal drüber.

Lösungsideen:

- intro, orientierung für neue Haecksen --> In die Welcome Mail: "Hier ist der Link zu den üblichen Missverständnissen bei uns und wie mensch darauf reagieren sollte"
  - Fehler müssen erlaubt sein.
  - Mailingliste ort für Informationsaustaushc. Es eignet sich nicht als Diskussionsort. Kombinierte Ansicht der Beiträge fehlt, Nuancen gehen verloren, 400 andere müssen mitlesen.

- Bei Projektstart wirklich fragen "wieviel Zeit habt ihr pro Woche? Wieviel Zeit braucht diese Aufgabe?" und das alle vier Wochen wiederholen. Das ist sehr, sehr wichtig! Anfangsenthusianismus kombiniert mit Vorweihnachtszeit führt zu großen Fehleinschätzungen. Besser regelmäßig drüber reden. In manchen Fällen können aber müssen nicht sogenannte "Meeting Norms" hilfreich sein. Beispiele findet ihr hier, hier und

hier (einfach den Leader-Teil ignorieren). Denkt aber daran, dass die Haecksen ein Freizeitvergnügen sind und sich das zu starke Anlehnen an Regularien aus der Arbeitswelt nicht empfielt.

- Pat:innensystem aufbauen. zB Pat:innenchat - freiwillige Pat:innen und neue Haecksen haben einen rocket chat channel. Wer nicht mehr Pat:in sein will, verlässt den channel.

to do

- Absatz für Welcome Mail
- Pat:innensystem skizzieren und starten

T4: Konflikte aufgrund unterschiedlicher Arbeitsauffassungen/ Persönlichkeiten

auftretende Konflikte:

- Missverständnis zwischen der Form des Treffens: Arbeitstreffen, bei dem man synchron an Dingen arbeitet vs. reine Abstimmungstreffen, bei denen Entscheidungen getroffen werden und Arbeitspakete verteilt werden. Ersteres dauert meist länger und fasert meist eher aus. Ein reines Treffen zur Abstimmung ist meist kürzer, bedarf akzeptabel guter Vorbereitung und beginnt püntklich und endet recht zügig.
- Menschen melden sich wohlmeinend für Aufgaben, können sie aber aus persönlichen Gründen, aus Gründen außerhalb ihrer Beeinflussbarkeit wie z.B. Krankheit oder aus Desinteresse nicht abschließen. Andere Haecksen oder das Projekt sind aber auf die Ergebnisse angewiesen.
- Menschen mit schwer miteinander harmonierenden Persönlichkeiten treffen in einem Projekt aufeinander.

mögliches Vorgehen pro Konflikt:

- kurz nachfragen, ob das Treffen ein Arbeitstreffen oder eher eher ein Abstimmungstreffen ist. Es gibt da auch einen großen Graubereich. Im Zweifelsfall am Anfang des Treffens nach den zeitlichen Vorstellungen der Beteiligten fragen.
- Auf Treffen könnten vage oder spezifische Fristen bis wann eine Aufgabe erledigt werden sollte, besprochen werden. Nachfrage ab dann ist erlaubt. Haeckse mit Zeit- oder Motivationsproblemen könnte einfach Bescheid sagen. Eine Aufgabe nicht zu machen wird nur dann ein Problem, wenn sich die Haeckse nicht meldet so dass man nachträglich die Situation korrigieren muss.
- Sich auf das gemeinsame Ziel des Projekts oder der Haecksen besinnen. Nicht von der anderen Haeckse von Bösartigkeit ausgehen sondern möglicherweise einfach akzeptieren, dass man nicht eine Freundschaft entwickelt. Manche Kompromisse muss man auch

eingehen. Rote Linien bei Bedarf benennen. Es wäre hilfreich, dabei dann einen Vorschlag mitzugeben, wie diese nicht überschritten werden kann.

Benennung von Konflikten

- siehe Private Talk Pattern vom https://media.ccc.de/v/rc3-channels-2020-125-how-to-solve-conflict-in-a-community-of-equals
- Emotionen etwas abkühlen lassen.
- Sprechen um zu verstehen. Aktives Zuhören.
- Lösungsorientierter Weg aus dem Konflikt suchen.

Zusammenfassung to do

- How to haecksen; dies koordiniert [hier Person einfügen]
  - Wilkommensmail überarbeiten (siehe pad Willkommmensmail für ML)
  - How to Mailingliste & How to Rocketchat Guide schreiben
  - Liste von Ansprechpersonen anlegen
  - Best practices (aka Verabschiedung dieses Leitfadens)

- Pat:innensystem für Neuhaecksen; dies koordiniert [hier Person einfügen]
  - Vorschlag erarbeiten
  - Treffen zusammenrufen & vorstellen
  - Implementieren

- Vertrauenshaecksen als Ansprechpartnerin im Konfliktfall; dies koordiniert [hier Person einfügen]
  - Struktur ausarbeiten (z.B durch Betrachtung der Strukturen in Entropia, CCCHH und anderen Gruppen)
  - Struktur vorschlagen, Feedback einsammeln
  - Freiwillige Patinnen finden
  - Plenum zusammenrufen und Team vorstellen

Revision #2
Created 2022-03-08 14:38:20 UTC by merline
Updated 2022-03-21 16:01:40 UTC by merline