

B1.3.1 Konflikte am Arbeitsplatz lösen

Risoluzione dei conflitti sul posto di lavoro



In einem **Meeting** kann es passieren, dass ein Kollege oder der **Chef** eine spitze Bemerkung macht. Wer **Schlagfertigkeit** trainieren will, sollte *lernen*, ruhig zu bleiben und klar zu reagieren, statt sich sofort zu entschuldigen. Wichtig sind Mut, eine gute Argumentation und etwas **Humor**, um die Situation zu entspannen. Man kann sich vorher typische Sätze überlegen, um schnell eine passende Antwort zu finden. So wirkt man professionell und schützt die eigene Position.

In una riunione può capitare che un collega o il capo faccia un'osservazione pungente. Chi vuole allenare la prontezza di spirito dovrebbe imparare a rimanere calmo e a reagire con chiarezza, invece di scusarsi subito. Sono importanti il coraggio, una buona argomentazione e un po' di umorismo per distendere la situazione. Si possono pensare in anticipo frasi tipiche, per trovare rapidamente una risposta adatta. Così si appare professionali e si protegge la propria posizione.

1. Welche Antwort wird als passende Reaktion auf die Kritik im Meeting vorgeschlagen?
 - a. "Natürlich habe ich mir Zeit genommen, schließlich legen Sie immer großen Wert auf Genauigkeit."
 - b. "Das ist nicht meine Aufgabe, das macht sonst jemand."
 - c. "Ich habe mich total geirrt, entschuldigen Sie bitte."
 - d. "Wenn Sie unzufrieden sind, mache ich gar nichts mehr."
2. Welche drei Merkmale gehören zur Schlagfertigkeit?
 - a. Höflichkeit, Zurückhaltung und Geduld
 - b. Schnelligkeit, Lautstärke und Dominanz
 - c. Mut, Argumentationsfähigkeit und Humor
 - d. Fachwissen, Perfektion und Disziplin

1-a 2-c