



Du nervst

Konflikte am Arbeitsplatz
verlangen rasche Rea

Die KollegInnen können wir uns nicht aussuchen. Aber wehren dürfen wir uns gegen sie: Wenn sie dauernd sticheln oder Radio hören und dahinschwafeln, obwohl wir uns konzentrieren müssen.

Die Stimme von Anna Netrebko erhebt sich zum melodiosen Walzer aus La Traviata. Im Nebenraum antwortet Christina Stürmer mit „Engel fliegen einsam“, ein Büro weiter wird für die Nachrichten das Radio extra laut gedreht, dazwischen schrillt ein Telefon.

Ein Horrorszenario? Mitnichten, sondern Arbeitsalltag in einem Büro und wie geschaffen für das Aufkommen von Konflikten. Denn irgendwann gehen ruhebedürftigen Menschen wegen dieser Geräuschkulisse die Nerven durch. Spätestens dann, wenn zuhause ein Bild schief hängt oder die Gabel falsch liegt. „Das Bild oder die Gabel fungiert als Blitzableiter und die Familie zuhause ebenfalls. Sie büßt, was sich über den Tag hin angesammelt hat. Sie büßt, dass sich ihr Familienmitglied im Büro nicht gegen den Lärm gewehrt hat“, erklärt Mag. Jürgen Fritsche, Arbeitspsychologe im Arbeitsmedizinischen Zentrum in Mödling.

Konflikte sind völlig normal

„Konflikte sind völlig normal und gehören zum Leben. Nur muss man rechtzeitig etwas dagegen tun, damit sie nicht eskalieren“,

sagt Fritsche, der zwanzig Unternehmen in Niederösterreich und Wien betreut. Gerufen wird er meist, wenn die Konfliktparteien miteinander nicht mehr spre- ▶



Was tun, wenn die KollegInnen nerven

Mag. Jürgen Fritsche
Arbeitspsychologe im AMZ

- Sprechen Sie klar aus, was Sie stört, nichts hinunterschlucken: Verwenden Sie keine Du-Botschaften in Form von Vorwürfen wie „Du nervst“, sagen Sie „Ich fühle mich gestört durch...“
- Teilen Sie Ihre eigenen Bedürfnisse und Interessen mit.
- Beide Parteien sollten an der Lösung des Konflikts interessiert sein und dabei kann ein gemeinsames Ziel hilfreich sein.
- Suchen Sie Lösungen: Was können wir tun, um allen Wünschen gerecht zu werden. Z. B. Fenster nur zu bestimmten Zeiten öffnen oder Luft schnappen gehen.
- Verständigen Sie Führungskraft oder Betriebsrat, damit sie vermitteln und ziehen Sie Konflikt-ExpertInnen bei.
- Ihr Ziel: Wir wollen beide im Unternehmen bleiben und Spaß bei der Arbeit haben.
- Probieren Sie es mit Coaching, Moderation oder Mediation.

Ansprechpartner: Mag. Jürgen Fritsche, AMZ Mödling, Telefon: 02236 22914 oder Berufsverband österreichischer PsychologInnen (BÖP), Helpline: 01 4079192



Beim akustischen Durcheinander am Arbeitsplatz einigt man sich am besten auf einen gemeinsamen Radiosender.

chen. Dann ist der Leidensdruck so groß, dass Hilfe benötigt wird oder sich daraus bereits Mobbing entwickelt hat. Das kostet den Dienstgeber viel Geld. „Inzwischen erkennen Unternehmen, dass Konfliktlösung Kosten spart“, sagt Fritsche. Das beweist auch die Studie „Neue Wege der Ergebnisverbesserung“, worin 15 Fir-

men schätzen, dass sich ein Unternehmen durch positiven Umgang mit Konflikten pro Mitarbeiter und Jahr 643 Euro ersparen kann.

Kündigung im Raum

Der Arbeitspsychologe wird meist vom Betriebsrat, den Betroffenen oder der Führungskraft geholt. Oft steht schon die Kündigung im Raum: entweder die des Konfliktverursachers oder die des Opfers. Im Fall von zwei Sekretärinnen war es der Betriebsrat, der Fritsche gerufen hat. Ihr Problem war das Ablagesystem. Die Dienstältere arbeitete mit einem traditionellen, aber unpraktischen System. Die neu Aufgenommene entwickelte ein praktischeres System. Die Dienstältere fand daraufhin die Akten nicht mehr. Sie konnte die Vorteile des neuen Systems anerkennen, weigerte sich aber, es ohne Dienstanweisung zu übernehmen. Es machte sie beinahe krank, etwas ohne Wissen des Vorgesetzten neu einzuführen. Die Lösung des Psychologen: „Ich habe vorgeschlagen, mit dem Chef zu reden. Er erklärte sich mit dem einfacheren Ablagesystem einverstanden. So konnte es auch die dienstältere Sekretärin übernehmen.“

Buchtipps

- Umgang mit Kollegen. Thomas Wieke. Eichborn Verlag
- Wer Kollegen hat, braucht keine Feinde mehr. Margit Schönberger. Verlag Mosaik bei Goldmann.
- MOBBING: Psychoterror am Arbeitsplatz und seine Bewältigung. Christa Kolodej. WUV.
- Mobbing – Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann. Heinz Leymann. Rowohlt.
- Mobbingbroschüre der AKNÖ, Bestellhotline: 05 7171-1212



Konfliktfolgen

- Konzentrationsstörungen, Gedankenautomatismen (Grübelzwang), Reizbarkeit, Gedächtnisstörungen, Identitäts- und Selbstwertkrisen, Erschöpfungs- und Versagenszustände
- Magenschmerzen, Gastritis, Herz-Kreislauf-Beschwerden
- Depression (z. T. mit Suizidgedanken) und Angstzuständen
- Missbrauch von Medikamenten, Alkohol und anderen Drogen
- Ungelöste Konflikte können zu Mobbing führen.
- 10 Prozent aller Selbstmorde haben Psychoterror am Arbeitsplatz zur Ursache.

„Das macht mich sauer“

Auch Christa Weingartner, Betriebsrätin der Lebenshilfe in Niederösterreich, ist als Betriebsrätin oft mit Konflikten konfrontiert. „Bei uns dreht es sich um unterschiedliche Vorstellungen vom Umgang mit den KlientInnen. Manche glauben, nur sie betreuen die ihnen Anvertrauten richtig. Das lassen sie dann andere spüren. Da spalten sich oft ganze Teams. Als Betriebsrätin kann ich nur versuchen, das im Gespräch zu lösen. Außerdem

mir an die Nieren’, ‘Das macht mich sauer’ kommen nicht von ungefähr.“

Konfliktpotenzial Gehalt

Mit Konflikten hat auch Andreas Schauer, Angestelltenbetriebsrat der Firma Umdasch in Amstetten, zu tun: „Oft geht es um die Arbeitsaufteilung, manche fühlen sich hier überlastet und ausgenutzt. Unterschiedliche Gehälter waren auch ein Problem. Mitarbeiter, die sich intern weiterentwickelt haben, und solche von auswärts mit HTL haben ihre Gehälter verglichen. Da musste viel Aufklärungsarbeit geleistet werden.“

10 %

aller Selbstmorde haben Psychoterror am Arbeitsplatz zur Ursache

gibt es Spannungen zwischen kinderlosen Frauen und Müttern. Frauen mit Kindern können kaum Zusatzdienste machen und brauchen öfter Pflegeurlaub. Frauen ohne Kinder sind zeitlich flexibler.

Eine Mitarbeiterin hat die Sticheleien nicht mehr ertragen und kippte kürzlich in einen allgemeinen Schwächezustand. Sie musste in den Krankenstand gehen.“ Dass ungelöste Konflikte krank machen können, kann Mag. Fritsche bestätigen: „Übelkeit, besonders am Morgen vor der Arbeit, Gastritis, Herz-Kreislauf-Beschwerden und Schwächezustände können ihre Ursache im Konflikt haben. Aussagen wie ‘Das magerlt mi’, ‘Das geht

Nicht immer sind Lösungen leicht. „Wenn mir schlecht wird, wenn ich an die Arbeit denke oder wenn ich die Stimme eines Kollegen höre, ist es Zeit, zu reden. Am besten unter Einbeziehung eines Dritten, der hilft, die Standpunkte objektiv zu verstehen“, sagt Arbeitspsychologe Fritsche. Im Fall des akustischen Durcheinanders im Büro empfiehlt er: „Damit Anna Netrebko, Christina Stürmer und die Nachrichten einander nicht übertönen, sollten sich alle Beteiligten gemeinsam auf einen Radiosender einigen.“ (sb)