



04. Februar 2010

FAZ.NET Suche GO

Hochschule & Studium Unternehmen & Praxis Studentenleben

hochschulzeiger > Hochschulzeiger > unternehmen >

Hochschulzeiger

- intensiv
- hautnah
- strategisch

unternehmen

- bilden
- unterwegs
- auftanken
- wie wird man eigentlich

Servicebox

- Unternehmens profile
- Praktika
- Studienplatz börse
- Auslands Stipendien
- Englischstest
- Bewerbungs- FAQs

## Wie man seinen Kollegen richtig die Meinung sagt Streiten im Büro

Von Margarete Hucht



30. November 2009  
Ärger mit den Kollegen oder dem Chef gehört zum Büroalltag dazu. Doch längst nicht alle können mit Konfliktsituationen richtig umgehen. Was soll man tun, wenn sich die Stimmung verfinstert und sich Wolken aus Missgunst über dem eigenen Schreibtisch zusammenbrauen? Auf jeden

Fall nicht den Kopf in den Sand stecken.

**Ärger und schlechte Stimmung machen vor Bürotüren nicht halt.** Die Auslöser sind in allen Branchen gleich. „Typischerweise steckt die ungleiche Belastung bei der Aufgabenverteilung dahinter“, sagt Andreas von Studnitz, Unternehmensberater aus Rendsburg. Oder jemand ist „Chefs Liebling“ und erfährt dadurch mehr Wertschätzung als ein anderer, der zudem noch bessere Leistung bringt.

Böses Blut entsteht auch, wo Kollegen unsauber arbeiten. Wo Informationen zum eigenen Vorteil halb oder gar nicht weitergegeben werden. Wo Teammitglieder offen vorgeführt werden. Wo Schleimer an anderen vorbei Karriere machen. Oder wo Vorgesetzte bestimmte Mitarbeiter in Geschäftsentwicklungen einweihen - andere aber nicht.



**Gute Nerven braucht man im Business fast überall.** „Wo Menschen zusammen schaffen, machen sie sich auch zu schaffen“, sagt von Studnitz. Und wo es an handfesten - gleichsam betriebsbedingten - Aufregern fehlt, da drehen sich die Kollegen gern gegenseitig einen Strick aus ihren Schwächen. „Oft sind kleine Sachen Auslöser für nachhaltige Verstimmungen - etwa wenn jemand nicht 'guten Morgen' sagt oder den anderen während der Arbeitszeit nicht in die Augen schaut“, sagt Christian Bähler, Konfliktberater in Freiburg. Wenn auch vielleicht nur Schüchternheit dahinterstecke, so legten manche Kollegen das schnell als Desinteresse oder Arroganz aus. Ordnung, Pünktlichkeit und der Anspruch an die Arbeit sind ebenfalls beliebte Streitthemen. Der eine will das Projekt mit Bravour abschließen, den Teammitgliedern genügt Mittelmaß - und schon herrscht dicke Luft. Trotzdem scheuen die meisten Berufstätigen offene Streits wie der Teufel das Weihwasser. Denn wer einmal heulend vor den Kollegen zusammengebrochen ist oder sich „einen echten Ausraster“ geleistet hat, dessen Image ist meist nachhaltig angeknackst. „Wer offen angreift, bringt immer auch seine innere Not zum Ausdruck“, sagt Bähler. „Das wirkt unsouverän.“



**So lassen sich gerade Berufsanfänger aus Angst um den eigenen Ruf oft zu viel gefallen und ducken sich, statt auch mal zu kontern.** Weil sie nicht anecken wollen, schlucken sie lieber die Unverschämtheit herunter. Doch wo Ärger und Spannungen in der Luft liegen, kann man nicht mehr mit Volldampf arbeiten. Am Arbeitsplatz herrscht dann ein bleiernes Schweigen, während die Konfliktherde abends und am Wochenende - und das heißt im

Zum Thema

- „Alles Menschliche zählt viel“
- Musik studiert?
- Musiker im Porträt

Toolbox

- Seite empfehlen
- Bookmark setzen
- Seite drucken
- Lesezeichen

Findbox

Profisuche Su chilfe



... um Wochentage - und das heißt im Privatleben - zum Dauerbrenner werden.

Konflikte lösen sich eben nicht von allein. „Konflikte werden nur durch Kommunikation gelöst, nicht durch Rückzug“, sagt Doris Weiler, Trainerin und Coach aus Ottweiler. Eine wichtige Herausforderung in der Arbeitswelt ist es daher, ein klärendes Gespräch führen zu können. „Ärger, Frust, Enttäuschung oder Wut sind ja oft berechtigt - aber es ist wichtig, diese Gefühle rückzumelden, ohne zu verletzen. Dazu gehört unbedingt, dass man jeden scharfen Angriff aus den Formulierungen nimmt“, sagt Böhner.

Man versteht unter Konfliktfähigkeit auch, nein sagen und Forderungen angemessen formulieren zu können („Ich benötige bis morgen von dir“, „Es wäre wichtig, dass du das Protokoll im korrekten Format abgibst“ usw.). Vor allem aber zählt dazu, dass man Kritik grundsätzlich höflich über die Lippen bringt. Wenn man den eigenen Frust zum Thema macht, muss man sein Gegenüber trotzdem wertschätzend behandeln. „Man muss zeigen, dass man Interesse an der Beziehung hat und sie klären möchte“, sagt Böhner. „Diese Chance sollte man nicht verschenken. Denn wir bekommen Respekt, wenn es uns gelingt, respektvoll zu sein.“

**Wer großen Groll spürt, ist dann schon einen Schritt weiter, wenn er sich bewusst macht, was eigentlich los ist.** „Was stört mich? Woran mache ich das fest? Was möchte ich? Die Selbstklärung ist sehr wichtig, um mit dem anderen auf konstruktive Weise über den Missstand in Kontakt zu kommen“, sagt Böhner. Und Doris Weiler meint: „Konflikte muss man zerlegen wie ein Auto - nur so verliert man den Tunnelblick.“

Schulduzuweisungen oder pedantische Fehlersuche führen zu gar nichts. Die Beteiligten verschanzen sich bloß und blocken. So bleibt nur ein einziger Weg, um die Probleme an der Wurzel zu packen. „Es kommt darauf an, darzustellen, was wahrgenommen wurde und wie sich diese Wahrnehmung bei einem selbst auswirkt und was man sich jetzt wünscht“, sagt von Studnitz. Psychologen und Mediatoren raten bei schwierigen Auseinandersetzungen zu den sogenannten Ich-Botschaften. „Es ist immer hilfreich, nur von sich zu sprechen - nicht 'Du hast gesagt', sondern 'Ich habe gehört'. Denn wo das Wörtchen 'du' auftaucht, liegt auch die Schulduzuweisung meist schon mit auf der Zunge“, sagt Doris Weiler.

Eine Konfliktlösung zwischen Kollegen kann dann so ins Rollen kommen, dass man die „mislungene“ Situation aus der eigenen Perspektive schildert und für die Zukunft feste Regeln einfordert. Dabei darf man ruhig ein bisschen vom Leder ziehen - etwa so, wie Andreas von Studnitz vorschlägt: „Ich habe gestern stundenlang nach dem Beleg XY gesucht, weil der Kunde eine dringende Nachfrage hatte. Ich habe hier alle Ordner umgekrempelt, das hat ewig gedauert, und dann hat sich der Kunde noch bei der Chefin beschwert, dass keine Antwort kommt. Schließlich habe ich den Beleg auf deinem Schreibtisch gefunden, weil das Ganze während meines Urlaubs passierte. Ich möchte aber in meinem Arbeitsbereich nicht lange suchen müssen und schon gar nicht als unzuverlässig bei der Chefin und bei unseren Kunden dastehen. Deshalb möchte ich für solche Situationen mit dir eine verbindliche Vereinbarung treffen!“

**Es sollte bei guten Konfliktlösungen nie darum gehen, den eigenen Kopf durchzusetzen oder andere zu besiegen.** Vielmehr muss es darum gehen, Spannungen aus der Welt zu schaffen und für alle eine verträgliche Lösung zu finden. Auch von den eigenen Animositäten („Der hat ja sowieso keine Ahnung“ oder „War ja klar, dass die mich wieder auflaufen lässt“ usw.) darf man sich nicht lenken lassen. Denn wenn man solche Sätze im Kopf hat, verliert man das eigentliche Problem schnell aus dem Auge.

Es ist natürlich besonders schwer, mit einem aufgewühlten Innenleben bei sich und bei der Sache zu bleiben. „Wenn innerlich ein Vulkan brodelt, wird es einem kaum gelingen, sanft und lieb zu wirken“, sagt Böhner. „Und es ist auch durchaus in Ordnung zu sagen: 'Ich bin total sauer' oder 'Ich fühle mich belastet, wenn ich neben meiner Arbeit noch Dinge für dich erledigen muss.' Wer aber anfängt mit 'Du faule Socke, du wälzt die Arbeit auf mich ab' - der hat schon verloren.“

Allerdings ist es auch eine Illusion, zu glauben, dass man

Konflikte „rein sachlich“ austragen könne. „Die Gefühle müssen auf den Tisch“, sagt Böhner. „Und es gehört auch Mut dazu, für seine Interessen angemessen einzutreten.“

#### Selbstcheck - bin ich wirklich nett?

-Wie ist die Laune? Wo hängen meine Mundwinkel?  
-Bin ich hilfsbereit? Bringe ich den anderen Kaffee mit?  
Gebe ich alle Informationen korrekt weiter?  
-Interessiere ich mich für die Sorgen oder Erfolgserlebnisse von anderen? -Kann ich diskret sein und Dinge, die mir anvertraut wurden, für mich behalten?  
-Arbeite ich sorgfältig und zuverlässig? Springe ich im Notfall auch mal für einen anderen ein?  
-Bin ich ein Nörgler? Oder sehe ich bei allem auch die Sonnenseiten? -Muss man mich antreiben? Oder bin ich eigeninitiativ?  
-Vertrage ich auch mal Kritik? Oder bin ich schnell beleidigt?  
-Bin ich ehrlich? Oder versuche ich gelegentlich, andere auszutricksen?

#### Den Ärger gut verpacken - so sagt man's richtig

**Falsch:** Offen gestanden, ich kann dich echt nicht leiden!  
**Richtig:** Mir ist schon öfter aufgefallen, dass wir nicht die gleiche Wellenlänge haben. Vielleicht finden wir eine Möglichkeit, einander aus dem Weg zu gehen.

**Falsch:** Das reicht jetzt aber. Kannst du mal einen Punkt machen?

**Richtig:** Darf ich dich vielleicht mal unterbrechen, damit ein paar wichtige Informationen nicht unter den Tisch fallen?

**Falsch:** Probier's doch erst mal aus, bevor du mäkelst.

**Richtig:** Vielleicht möchtest du erst deine eigenen Erfahrungen machen und die dann auswerten?

**Falsch:** Oh, nein. Komm nicht schon wieder damit.

**Richtig:** Ich merke, da bist du hartnäckig. Das muss dir sehr wichtig sein.

**Falsch:** Das ist doch totaler Unsinn!

**Richtig:** In diesem Punkt bin ich wirklich anderer Meinung.

**Falsch:** Das kann ja sein, aber deswegen musst du noch lange nicht so herumzicken.

**Richtig:** Ich stimme dir zu, aber dein Ton macht mir zu schaffen.

**Falsch:** Typisch. Da muss ich deine Defizite wohl mal wieder ausbaden.

**Richtig:** Es ist wirklich sehr wichtig, dass die Unterlagen bis morgen da sind. Notfalls müsstest du eine Nachtschicht einlegen.

**Falsch:** Vielleicht denkst du erst mal nach, bevor du den Mund aufmachst?

**Richtig:** Ich nehme an, das war jetzt erst mal spontan ins Unreine gesprochen.

Text: Hochschulanzeiger Nr. 106, 2010, Seite 40

Anzeige

Anzeige



[↑ nach oben](#) [→ Kontakt](#)  
[→ Impressum](#) [→ Print-Anzeigen](#) [→ Abo](#) [→ Online-Werbung](#)  
© 2010 F.A.Z. -Hochschulanzeiger