

## Krach in der Firma

# REDEN IST GOLD

**Nur nicht aufregen.** Wo Menschen zusammentreffen, sind Unstimmigkeiten fast unvermeidbar. Richtig mit diesen umzugehen, ist eine Kunst für sich. *Von Rafaela Khodai*

Meist beginnen sie mit Kleinigkeiten wie zum Beispiel einem unaufgeräumten Schreibtisch, einer unfreundlichen Begrüßung oder einer scharfen Bemerkung: die Konflikte am Arbeitsplatz. Nicht nur für die unmittelbar Beteiligten sind diese unangenehm, auch das Umfeld leidet meist unter dem gespannten Verhältnis. Außerdem kosten solche Streitigkeiten der Firma Zeit und somit Geld, denn die psychische Belastung wirkt sich negativ auf



Bei unüberbrückbaren Differenzen kann ein Mediator helfen, eine gemeinsame Gesprächsbasis zu finden.

die Produktivität aus. Da ist es für die Führungskräfte an der Zeit, einzugreifen.

**Ursachensuche.** Wer einen tiefliegenden Groll gegen einen bestimmten Kollegen hegt, sollte sich überlegen, was denn überhaupt der Auslöser dieses Zorns war und ob dieser Grund heute wirklich noch relevant ist. Sind es hingegen ständige Kleinigkeiten, die Ärgernisse bei einem Mitarbeiter hervorrufen, ist ein klärendes Gespräch dringend nötig.

Auch wenn ein solches definitiv unangenehm ist.

**Nachfragen.** Ist dann erst eine hitzige Diskussion im Gange, ist es ratsam, einmal mehr nachzufragen, als davon auszugehen, dass der Gegenüber das Gesagte „schon so gemeint haben wird“. Immerhin legen Personen in Konfliktsituationen oft ein eigenartiges Verhalten an den Tag. Wer einschätzen kann, welcher Konflikttyp der Gegenüber ist, kann auch besser mit dessen Reaktionen umgehen. Vorsicht ist vor allem bei „Jasagern“ geboten, die scheinbar alles akzeptieren, was angebracht wird, aber eigentlich überhaupt nichts davon aufnehmen. Wer die Zustimmung des Jasagers öfters konkret hinterfragt, zwingt diesen zur Stellungnahme. Aber auch mit den „Aggressiven“ und den „Verdrängern“

kann mit der richtigen Taktik eine Lösung für den Konflikt gefunden werden. Die verschiedenen Konflikttypen, wie man mit ihnen umgeht und viele nützliche Tipps zur Konfliktvermeidung finden sich in Sidonie Puchers Buch „Harte Nüsse sind zum Knacken da“.

**Grundregeln.** Auch, dass in der Firma das gilt, was auch im Privaten gilt, beschreibt Pucher eingänglich: Schuldzuweisungen, andere bloßzustellen oder anzuschwärzen, sind jene Dinge, die besser vermieden werden. Übermäßige Emotionen sind fehl am Platz. Wenn die Gemüter sich erhitzen, ist es oft am besten, die Diskussion abzubrechen und erst dann wieder aufzunehmen, wenn man klar denken kann. Problematisch wird die Lage, wenn man es so gar nicht schafft, sich in Gegenwart einer Person

### BUCHTIPP

#### Harte Nüsse sind zum Knacken da! Ein Stopp dem Konflikt-Bumerang

Sidonie Pucher  
Buch & Media GmbH  
München, 2014

Mit vielen konkreten Beispielen und Tests lässt sich in diesem Ratgeber der eigene Konflikttyp ermitteln; dazu gibt es Anleitungen, um Konflikte konstruktiv zu lösen oder gleich zu vermeiden.

zu beherrschen. In diesem Fall kann ein neutraler Kollege oder gleich ein Mediator vermitteln. Manchmal hilft es auch, sich stets daran zu erinnern, dass der Kollege ebenfalls nur das Beste will und einfach andere Methoden hat, dieses zu erreichen.

**Verzichten.** Schlussendlich ist es wichtig, abzuwägen, ob das

Gewinnen der Auseinandersetzung alle Konsequenzen wert ist. Besonders bei Kunden oder Vorgesetzten kann sich eine „Lose to win“-Einstellung auszahlen. Oft ist es eben wichtiger, zugunsten einer guten personellen Beziehung auf den Sieg zu verzichten und zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal zu versuchen, sein Ziel zu erreichen.

