

Kleine Konflikte, große Wirkung

Es gibt selten so große Konflikte in Betrieben, die eine Mediation benötigen. Dennoch beherrschen Konflikte unseren Alltag in Unternehmen sehr deutlich. Bis zu 20% der Mitarbeiter – auch in scheinbar gut laufenden Betrieben – sagen, dass sie mehrmals oder öfter Missverständnisse oder Streitereien mit Kollegen erleben.

Produktivitätsverlust und Qualitätsmangel sind die betriebswirtschaftlichen Kehrseiten dieses oft vernachlässigten Problems. In der Annahme, dass es sich um kleine „Streitereien“ handelt, werden schwelende Konflikte vernachlässigt und unter den Tisch gekehrt – wo sie dann aber leider zum falschen Zeitpunkt wieder hervorkommen: In engen, zeitkritischen Situationen wundert sich dann jeder, wieso es plötzlich so unfreundlich in der Firma zugeht.

Wie sieht es im eigenen Betrieb aus, ist es schon kritisch, wenn ich meinem Mitarbeiter mitteile, dass ein Ergebnis verbessert werden sollte? Mit Sicherheit nicht, klare Kritik wird meist sogar deutlich gewünscht, diese sollte jedoch konstruktiv sein. Wann aber muss von wirklichen Konflikten gesprochen werden? Eine kleine Checkliste kann hier helfen. Überlegen Sie, wie die beteiligten Personen den Konflikt vermutlich sehen:

- ◆ Wenn die Personen sich im Unrecht sehen, sind sie dennoch bereit, sich zu entschuldigen.
- ◆ Die Personen setzen sich mit der Meinung des Gegenübers auseinander.
- ◆ Die Streitpunkte häufen/mehren sich.
- ◆ Es werden immer mehr Personen in den Konfliktfall involviert.
- ◆ Es geht nur mehr darum, die Gegenpartei zu „entlarven“.
- ◆ Die beteiligten Personen provozieren sich durch Drohungen.

◆ Die Personen zeigen ihre Entschlossenheit, die Drohung wahr zu machen.

Je mehr Punkte hier bejaht werden müssen, desto kritischer ist es bereits. Ab vier Punkten sollte ein Konflikt bereits „Chefsache“ sein und gemeinsam behandelt werden.

Konflikte sind oft Ausdruck tiefer liegender Probleme. Das vordergründig genannte Thema ist oft nicht der Kern des Konflikts. Es sollten im Arbeitsumfeld einige Dinge betrachtet wer-

den: Gibt es zu viel und engen Zeitdruck? Ist dieser kurz- und mittelfristig lösbar? Werden Ungerechtigkeiten erlebt? Wie sieht die Arbeitsaufteilung aus? Wie oft gibt es positive Rückmeldungen über Ergebnisse der Mitarbeiter?

Nachhaltiges Konfliktmanagement bedarf einer guten Diagnose. Und diese zählt zu den Kernkompetenzen der Arbeits- und Organisationspsychologie. Damit wird ein gutes Bild über die Entwicklung von Konfliktpro-

zessen und der „Konflikt-Nahtstellen“ im Unternehmen gezeichnet. Die Lösung der Konflikte führt letztlich wieder zu einem erhöhten Engagement und verstärktem Einsatz aller Mitarbeiter.

Weitere Infos: Berufsverband für Psychologen, www.arbeitspsychologie.org, Paul Jiménez (Leiter Sektion Arbeits- und Organisationspsychologie für Steiermark). E-Mail: jjimenez@arbeitspsychologie.org

Gründermesse: Gewinn

Manfred Kink (SFG) freut sich mit den Gewinnern Gunild Sammer und Peter Winterleitner (Flug Gutscheine von Styrian Spirit), Wolfgang Greilberger testet seinen neuen Sessel „Vivo“ von Svoboda Büromöbel.

Foto: SFG/Robert Frankl/HF

Mit 3.157 Besuchern konnte am 26. Oktober die Gründermesse erneut einen Besucherrekord verbuchen: ein Plus von 14,5% im Vergleich zum Vorjahr! Damit konnten die Veranstalter Steirische Wirtschaftsförderung (SFG) und die Kooperationspartner „Steiermärkische“, Stadt Graz sowie WK Steiermark die

hochgesteckten Ziele um einiges übertreffen. Auch die Resonanz der Aussteller und Besucher ist kaum zu überbieten: Insgesamt 1.100 Gründer besuchten die zehn Fachworkshops aus allen Bereichen, und über 96% aller befragten Personen empfehlen die Gründermesse weiter.

Ebenfalls ein voller Gewinn: Erstmals kam die Pilotinstallati-

on des People-Tracking-Systems der Programm- und Systementwicklung PSE von Siemens AG Österreich zum Einsatz. Basierend auf optischer Bewegungsanalyse, erfolgt die Personenzählung automatisch. Die Zählgeneauigkeit verblüffte: Die Ergebnisse der automatisierten und der manuellen Zählung waren nahezu identisch!