

Presseinformation

Wenn es im Job kracht

Konflikte am Arbeitsplatz und ihre gravierenden Folgen – und was es zu ihrer Lösung braucht

Konflikte am Arbeitsplatz sind keine Seltenheit. Ein kleines Missverständnis in der Kommunikation, verschiedene Ansichten zu einem Thema, das fragwürdige Zeitmanagement des Kollegen – voilà, schon ist der Auslöser für so manche Streitigkeit perfekt. Wie Konflikte, ihre Folgen und der Umgang mit ihnen in Österreichs Unternehmen ablaufen, hat nun das digitale Markt- und Meinungsforschungsinstitut Marketagent näher untersucht. In einer repräsentativen Studie in Kooperation mit dem Kommunikationstrainer Thomas Douschan wird den häufigsten Auslösern, aber auch Belastungen für die Mitarbeiter auf den Grund gegangen. Wie weitreichend sich Unstimmigkeiten am Arbeitsplatz auswirken können und wie unterschiedlich Frauen und Männer damit umgehen, zeigen die Ergebnisse deutlich.

Konflikte im Arbeitsumfeld stellen eine große Belastung für viele Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer dar. Nicht nur am Arbeitsplatz selbst sind die Folgen spürbar, auch vor dem Privatleben machen die negativen Auswirkungen der Streitigkeiten in einigen Fällen nicht halt. Zwar bleibt die Hälfte der Befragten von Auseinandersetzungen im Job in der Freizeit eher unberührt, allerdings berichten 17% doch von starken Belastungen, unter den Frauen sogar über 23%. Grund genug, das Phänomen genauer unter die Lupe zu nehmen.

Konflikte als Belastungsprobe

Konflikte am Arbeitsplatz können durchaus aufreibend sein und nicht jeder Mitarbeiter kann sich hier gleich gut abgrenzen. Wird im Job gezankt, schleichen sich beim Gedanken an die Arbeit bei mehr als der Hälfte der Befragten zumindest in seltenen Fällen negative Emotionen ein. Hinzu kommt oftmals Überforderung oder eine wahrgenommene Hoffnungs- und Sinnlosigkeit. Auch das Gefühl, am Arbeitsplatz nichts richtig zu machen, ist jedem Zweiten zumindest nicht gänzlich unbekannt. Doch nicht nur auf psychischer Ebene machen sich firmeninterne Spannungen bemerkbar. Einige Arbeitnehmer haben in Folge von Konflikten im Job zumindest selten mit körperlichen Folgen wie Kopfschmerzen (50%), Magenschmerzen (46%) oder hohem Blutdruck (38%) zu kämpfen. 4 von 5 berichten außerdem aufgrund von Auseinandersetzungen am Arbeitsplatz bereits schlecht geschlafen zu haben, knapp jeder fünfte erlebt dies sogar einmal pro Woche oder häufiger. Besonders Frauen sind diesbezüglich sehr sensibel und leiden stärker darunter, wenn die Harmonie am Arbeitsplatz fehlt. *Durchaus erwähnenswert und bedenklich ist auch, dass das eigene Burn-out-Risiko von 23% der Befragten als (eher) hoch eingeschätzt wird, wenn zumindest mehrmals pro Monat Konflikte im Arbeitsalltag aufkommen. Zum Vergleich: Gibt es selten Spannungen im Job, fühlen sich nur knapp 13% von einem Burn-out gefährdet*, erklärt Thomas Schwabl, Geschäftsführer von Marketagent.

Zuletzt wirken sich Konflikte wenig überraschend auch auf die Arbeitshaltung und –leistung aus. Besonders die Motivation nimmt ab (41%), stattdessen wird nur noch Dienst nach Vorschrift gemacht (37%). Die Mitarbeiter bemerken einen Leistungsabfall (27%) und die Konzentration fällt ihnen schwer (17%). Über einen Abteilungs- oder gar Firmenwechsel hat in solchen Fällen knapp die Hälfte der österreichischen Arbeitnehmer zumindest schon einmal nachgedacht oder diesen Schritt sogar gewagt.

So gestaltet sich der Zwist im Job

Doch wie häufig stehen Konflikte am Arbeitsplatz nun tatsächlich auf der Tagesordnung? *Spannungen am Arbeitsplatz sind ein durchaus ernstzunehmendes Thema. Ein Drittel der heimischen Arbeitnehmer erlebt dies zumindest wöchentlich, unter den 18- bis 39-Jährigen sind es sogar 4 von 10*, beschreibt Lisa Patek, Marketingleiterin von Marketagent, die Ergebnisse. Besonders mit Kollegen des eigenen Teams (33%) kriegen sich die Österreicher in die Haare, gefolgt von Kunden (32%) und Kollegen aus anderen Abteilungen (31%). Über ein Viertel erlebt außerdem Meinungsverschiedenheiten mit dem Vorgesetzten.

Übrigens: Während Männer eher mit anderen Teams im Clinch liegen, kommt es bei Frauen öfter in den eigenen Reihen zu Konflikten. Ursache für solche Auseinandersetzungen sind allen voran Schwierigkeiten im Bereich der Kommunikation, das Resultat sind Missverständnisse. Konfliktpotenzial bergen darüber hinaus unterschiedliche Zielvorstellungen, Ansprüche und Erwartungen bei der Erledigung von Aufgaben oder Unklarheiten bei der Kompetenzverteilung.

Den Zwist am Arbeitsplatz zu beseitigen, liegt dem klaren Großteil der Befragten am Herzen. Dabei versuchen sie vor allem Kompromissen zu finden (45%) oder das Gespräch mit den Beteiligten zu suchen (43%). Knapp 3 von 10 gehen einen passiveren Weg und ziehen es vor, Abstand zu halten, um eine Eskalation zu verhindern. Andere wiederum bitten im Sinne der Konfliktlösung neutrale Personen um Rat, etwa Kollegen (24%), Vorgesetzte (17%) oder externe Berater (6%).

Defizite bei Ansprechpersonen und Programmen

Allein mit persönlichem Engagement ist es jedoch oft nicht getan, sondern auch weitere Maßnahmen müssen her. *Die Häufigkeit von Konflikten und Streitigkeiten am Arbeitsplatz in Verbindung mit den beträchtlichen Auswirkungen, mit denen die betroffenen Mitarbeiter zu kämpfen haben, machen klar: Konkretes Konfliktmanagement, egal in welcher Form, ist unverzichtbar*, betont Kommunikationstrainer Thomas Douschan. Allerdings gibt es bei weitem nicht in jedem Unternehmen konkrete Programme oder Ansprechpersonen für die Lösung innerbetrieblicher Spannungen. In nur 3 von 10 Firmen stehen derartige Angebote zur Verfügung, wobei hier auch die Unternehmensgröße eine Rolle spielt. Sind Ansprechpersonen vorhanden, handelt es sich hierbei in kleinen Betrieben in erster Linie um Führungspersonen (64%), die als Streitschlichter fungieren. Im Gegensatz dazu liegt die Zuständigkeit in größeren Unternehmen ab 50 Mitarbeitern weniger beim Chef (37%), sondern auch vermehrt bei der Stabstelle Personal (33%) sowie externen Mediatoren oder Beratern (19%). Knapp die Hälfte der Befragten hat in ihrem Unternehmen allerdings gar keine Stelle, an die sich Betroffene wenden können. Drei Viertel würden sich eine Unterstützung zur Bewältigung von Konflikten aber durchaus wünschen. Bevorzugte Maßnahmen wären regelmäßige Gespräche mit dem Führungspersonal (27%), (Team-)Supervisionen (24%) und Kommunikationstrainings (22%). Auch externe Personen wie Mediatoren (14%) oder Psychologen (13%) sind vorstellbar.

Baden, 21. November 2019

Rückfragehinweis:

Marketagent.com online reSEARCH GmbH

Lisa Patek, MSc

Mühlgasse 59

A-2500 Baden, Austria

l.patek@marketagent.com

+43 2252 – 909 009

About Kommunikationstrainer Thomas Douschan

Thomas Douschan ist seit über 20 Jahren im Trainergeschäft tätig. Er ist selbst Führungskraft im Bildungsbereich; Vortragender an mehreren Hochschulen im Bereich Kommunikation, Konfliktmanagement und Führung. Sein Unternehmen www.kommunikationstrainer.at ist spezialisiert auf Konfliktmanagement, Training von Führungskräften und firmeninterne Kommunikationsanalysen.

About Marketagent

Marketagent sieht sich gleichermaßen als Pionier und Innovationsführer der digitalen Markt- und Meinungsforschung in Österreich. Mit einem Fokus auf quantitative und qualitative Consumer Research Projekte realisiert Marketagent jährlich über 1.300 Studien an den Standorten Baden bei Wien, Maribor und Zürich. Das Herzstück unseres Instrumentariums ist ein mehr als 1.600.000 Personen umfassendes Online-Panel, welches im Januar 2010 als erster Access Pool der D-A-CH-Region nach der ISO Norm 26362 zertifiziert wurde. Zu unseren Kunden zählen nationale und internationale Top-Unternehmen wie die Telekom Austria AG, Ikea, Spar, Google, die OMV, Nestlé, die Österreichische Post AG, Generali oder Intersport. Die Themenfelder und Forschungsschwerpunkte sind vielfältig und decken sämtliche Bereiche der Markt- und Meinungsforschung ab.