Konflikt am Arbeitsplatz

Rehaklinik CHEMNITZ

1.Theoretische Grundlagen zu Arbeitsplatzkonflikten

2. Mein Arbeitsplatzkonflikt und Strategien zur Konfliktlösung

3. Gesetze und Rechte

1. Theoretische Grundlagen zu Arbeitsplatzkonflikten

1.1. Was ist ein Konflikt?

- confligere (lat.) = zusammenstoßen/zusammentreffen
- Zusammentreffen zweier oder mehrerer unterschiedlicher Positionen
  - innerhalb einer Person (Inneres Team: innerer Widerstreit von Motiven, Wünschen, Werten und Normen)
  - zw. Mehreren Personen oder Gruppen
- Unvereinbarkeit zw. verschiedenen voneinander abhängigen Parteien
- Ausdruck unterschiedlicher Bedürfnisse, Interessen und Wertvorstellungen
- Unvermeidbare Begleiterscheinung im Zusammenleben
- Mit Konflikten sind Gefühle verbunden
  - Zorn, Niedergeschlagenheit, Aggression, Hilflosigkeit

➢ Meist sind es gerade die ungelösten Konflikte, die uns großen Stress bereiten

1.2.Konfliktfördernde Faktoren

schwierige psychosoziale Strukturen am Arbeitsplatz:

- Arbeitsverdichtung und Zeitdruck
- Umstrukturierung (Zentralisierung und Dezentralisierung)
- Schwieriger Arbeitsmarkt/Angst vor Arbeitslosigkeit
- Führungswechsel / hohe Personalfluktuation
- Autoritärer Führungsstil
- Fehlende Führungskompetenz/Sozialkompetenz
- Fehlende Gesprächskultur
- Fehlendes Fachwissen
- Ungleiche Arbeitsleistung
- Über-/ Unterforderung
- Konkurrenzdruck

Eigene Bedürfnisse werden missachtet
(Zusammenhänge zw. Gedanken, Gefühlen und körperlichen Reaktionen)

1.3. Auswirkung des Arbeitsplatzkonfliktes auf eigene Gefühle und Gedanken

- Beeinträchtigung der Wahrnehmungsfähigkeit
  - einseitig, verzerrt, erfahrens- und interessengeleitet
- Beeinträchtigung des Denk – und Vorstellungsvermögens
  - „Ich explodiere gleich!“, „Der hat Schuld!“, „Ich habe doch Recht!“
- Einschränkung der Handlungsfähigkeit
- Entwicklung von Feindbildern
- Aktivierung von tiefen Gefühlsregionen
  -Hass, Aggression, Begierde, Angst

1.4. Konfliktarten und Ursachen

Ursachen

- Wirtschaftliche Rahmenbedingungen
- Arbeitsbedingungen
- Arbeitsorganisation
- Zwischenmenschliche Probleme
- Personelle Faktoren

Konfliktarten

- -Beziehungskonflikte
- Arbeitseinsatzkonflikte
- -Loyalitätskonflikte

1.5. Was ist Mobbing?

- to mob (engl.) = schikanieren, angreifen
- Es geht nicht um einzelne Handlungen, sondern ganze Verhaltensmuster
- Gegenseitige Eskalation ist kein Mobbing
- Gemobbte Person wird in ihrer Würde verletz
    - Juristische Def.inition: LAG Thüringen 2001
    - Verletzung von Persönlichkeitsrechten aufeinander aufbauend oder ineinander übergreifend
    - Einmal pro Woche über 6 Monate feindselige Handlungen
- Mobbing – Handlungen:
    - Angriffe auf die Möglichkeiten zu kommunizieren
    - Angriffe auf die sozialen Beziehungen
    - Angriffe auf die Qualität und Perspektiven der Arbeit
    - Angriffe auf das soz. Ansehen
    - Angriff auf die körperliche Unversehrtheit

(Der Link zum Video Modul 1: https://youtu.be/eUTaQgVhHDw)

2. Mein Arbeitsplatzkonflikt- Gesetze Rechte und Strategien zur Konfliktlösung

2.1.Grundprinzip

Sprachlich muss man unterscheiden:

- die Beschreibung = unbestrittene Tatsache ohne Wertung
    - Was ist etwas passiert?
    - Wer war beteiligt?
    - Was wurde gesagt getan?

- die Erklärung die ich habe (ganz persönlich)
    - Was sind meine Hypothesen?
    - Wie bestimmt meine Vorannahme mein Handeln?

- die Bewertung/ Interpretation die ich habe
    - Weshalb sehe ich die Dinge in der Art?
    - Wie geht es mir damit?

2.2. Wichtige Fragen bei einem Konflikt

- Was ist passiert? (Beschreibung ohne Bewertung)
- Welche Personen sind beteiligt?
- Wer hat was gesagt oder getan?
- Worin besteht der Konflikt? Worum geht es genau? (eigene Erklärung)

2.3. typische Bewältigungsstrategien für Konfliktsituationen

- **Verdrängen**
  - „Das kann nicht wahr sein!“
- **Zupacken**
  - „Angriff ist die beste Verteidigung!“
- **Informationssuche**
  - „Verstanden ist schon halb gewonnen!“
- **Jammern**
  - „So schlimm wie mir geht es niemandem!“
- **Sich fügen**
  - „Es ist wie es ist, ich mach das Beste draus!“
- **Innere Kündigung**
  - „Mach ich eben Dienst nach Vorschrift!“

2.4. Möglichkeiten der sozialen Unterstützung

„Tipps für die Praxis“

- Beratung mit einer Person des Vertrauens
- Führung eines Konflikttagebuches
- Zeitnahes Gespräch mit dem Konfliktpartner
- Information an den Betriebsrat/ Personalrat mit Bitte um Unterstützung
- Information des Vorgesetzten
- Räumliche Distanz, wenn möglich
- Beratungsstelle/ Selbsthilfegruppe
- Fachanwalt für Arbeitsrecht
- Supervision / Coaching (beim Arbeitgeber beantragen) / Psychotherapie / Gewerkschaft

2.5. Planung der Konfliktlösestrategien

- Konfliktsituation beschreiben
    - Wer? Was? Wo? Wann?
- Eigenes Ziel definieren
- Ideen zur Konfliktbewältigung sammeln
    - Alle Lösungsvorschläge ohne Bewertung sammeln
    - zum Beispiel Freunde und Bekannte fragen
- Persönliche Bewertung der Lösungsvorschläge
    - Rangfolge erstellen

- Lösung auswählen
- Umsetzung der Lösung planen
    - Wann? Mit wem? Wo? Wie?
    - Barrieren und deren Bewältigung erörtern
    - Erprobung der Vorgehensweise (z.B. Rollenspiel des Gesprächs mit dem Chef)
- Umsetzung der Lösungsstrategie
- Ergebnis prüfen

2.6. Kündigung aus wichtigem Grund

- NOTBREMSE
- Anspruch auf Arbeitslosengeld I (ALGI) ohne Sperrung durch die Agentur für Arbeit
- Vorgehensweise beachten:
- Ärztliches Attest
- Gespräch bei der Agentur für Arbeit
- Kündigung oder Aufhebungsvertrag aus gesundheitlichen Gründen
- KÜNDIGUNGSSCHUTZKLAGE
    - Ab 10 Mitarbeiter in Vollzeit in einem Betrieb
    - 3-Wochen-Frist beachten
- Unentschiedenheit / Unentschlossenheit kann krank machen
- Arbeitsunfähigkeit ist keine dauerhafte Lösung
- Kompromissbereitschaft überprüfen
- Unterstützung suchen

3. Gesetze und Rechte

3.1. rechtliche Rahmenbedingungen

- Die Möglichkeiten des Rechtsweges sind sehr begrenzt
- Die Beweispflicht liegt immer beim Kläger
- Beschwerde zum Beispiel beim Arbeitgeber oder Betriebsrat
- Ermahnung oder Abmahnung durch Arbeitgeber
- Stellung eines Strafantrages
- Schadensersatzklage gegen Mobbing

3.2. Beispiele für Gesetzte

Grundgesetz (GG)

- Artikel 1: „Die Würde des Menschen...“
- Artikel 2: „Jeder hat das Recht auf freie Entfaltung seiner Persönlichkeit...“

Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG)

- §75: Gleichbehandlung / freie Entfaltung
- §84: Beschwerderecht

Allgemeines Gleichstellungsrecht (AGG)

- Bei Diskriminierung (Mobbing

Strafgesetzbuch (StGB)

- § 185: Beleidigung
- § 240: Nötigung
- § 223: vorsätzliche Körperverletzung
- § 187: Verleumdung

„Inhalte von Grundsatzurteilen“

- **Autoritärer Führungsstil ist kein Mobbing**

(LAG Berlin, 2004-07-15-16 Az. Sa 2280/03)

- **Kurzfristige Konflikte sind kein Mobbing**

(LAG Mainz 2005, Az. 9 Sa 597/04)

- **Erkrankung durch Mobbing ist keine Berufskrankheit**

(SG Dortmund, Az. S36 U 267/02)

- **Gesundheitsgefährdung durch Mobbing ist möglich**

(LSozG Rheinland- Pfalz, Az. L1aL 110/100

- **Mobbing kann Körperverletzung sein**

(LAG Thüringen, Az. 5 Sa 403/00)

(Der Link zum Video Modul 2 und 3: https://youtu.be/wEhSAloNg_g)