



© STEEX/E+/Getty Images

Umgang mit schwierigen Kollegen

- Was steckt hinter unkollegialem Verhalten?
- Unkollegiales Verhalten im Arbeitsalltag
- Wirksame Gegenstrategien
- Umgang mit Belästigungen und Mobbing
- Positive Gesprächsführung

Inhaltsverzeichnis

Schwieriges und unkollegiales Verhalten:
Was steckt dahinter?

Seite 3



Unkollegiales Verhalten im Arbeitsalltag:
Von Kompetenzgerangel über Ideenklau
bis hin zu Drückebergern, Dauernörglern
und Trittbrettfahrern

Seite 5

Wirksame Gegenstrategien

Seite 8



1. Eine selbstbewusste, positive innere Haltung entwickeln: Sie können etwas tun!
2. Die Analyse der Situation: Wie geht es mir? Was ist mein Anteil an dem Konflikt? Was kann ich tun?
3. So können Sie das Problem ansprechen:
 - a. Grundregeln für eine positive Gesprächsführung
 - b. Ich-Botschaften
 - c. Aktives ZuhörenFragen Stellen – aber richtig
4. Selbstsicherheit durch Körpersprache
5. Schlagfertigkeit und Kontertechniken bei verbalen Angriffen
6. Checkliste: Umgang mit unfairen Kommunikation, Einwänden, Widerstand und Killerphrasen

Seite 8

Seite 9

Seite 10

Seite 12

Seite 12

Seite 13

Seite 14

Seite 16

Seite 17

Seite 23



Belästigungen am Arbeitsplatz und wie Sie
am besten damit umgehen: Wenn der Kollege
nach Schweiß riecht oder Sie mit seinen
Erzählungen von Ihrer Arbeit abhält

Seite 24



Wenn es hart auf hart kommt: Mobbing

Seite 26

Checkliste: Was Sie bei welchem Verhalten
tun können!

Seite 28

Schwieriges und unkollegiales Verhalten:

Was steckt dahinter?



Die Kollegin hört Ihnen nicht zu, fällt Ihnen dafür immer wieder ins Wort? Der Kollege vergisst oft, wichtige Informationen weiterzuleiten? Ein anderer legt häufig seine persönlichen Sachen auf Ihrem Schreibtisch ab? Der junge Azubi weint Ihnen vor, er schaffe seine Aufgaben nicht, ob Sie ihm wohl helfen könnten? Die Kollegin von nebenan kommt in Ihr Büro und erzählt Ihrem Nachbar lautstark den Sonntags-Tatort-Krimi in voller Länge, was bei Ihnen Konzentrationsstörungen hervorruft.

Ein deutsches Sprichwort sagt: Wer Kollegen hat, braucht keine Feinde!

Schwierige Verhaltensweisen anderer Menschen empfinden wir oft als belastend. Wir ärgern uns und wissen häufig nicht, wie damit umzugehen ist. Meistens erwarten wir, dass Menschen nett, höflich und rücksichtsvoll sind – und sind ziemlich enttäuscht oder können es nicht verstehen, wenn sich jemand ganz anders verhält. Als schwierig empfinden wir also in der Regel das, was wir nicht nachvollziehen können, ein Verhalten, das wir nicht vorhersehen und auf das wir uns folglich nicht gut einstellen können. **Kurz:** Als schwierig gilt jemand, der sich nicht so verhält, wie wir es gerne hätten, wie wir es erwarten oder wie wir es in genau diesem Moment brauchen.

Unsere Erwartungen, Bedürfnisse und Ansprüche spielen dabei eine ganz wesentliche Rolle. Und immer auch die Frage, welche Bedeutung der andere für uns hat oder haben soll. Die Situation, die

eigene Stimmung, die Atmosphäre, das Aussehen und der Geruch des anderen entscheiden mit darüber, wie wir sein Verhalten für uns einschätzen: als angenehm oder schwierig, sympathisch oder unsympathisch. Man empfindet Menschen ebenfalls als problematisch, wenn sie das präsentieren, was wir an uns selbst nicht mögen oder sogar, was wir ablehnen bzw. wie wir – uneingestanden – gerne sein würden. Wir fühlen uns abgelehnt, weil der Kollege scheinbar so ganz anders tickt. Neben enttäuschenden Erwartungen und unerfüllten Bedürfnissen steuern Neid, Konfrontation mit den eigenen ungeliebten, uneingestandenen Schwächen oder gefühlte Ablehnung unsere subjektive Wahrnehmung und Bewertung. Negativurteile erleichtern es uns, auf Distanz zu gehen und uns dadurch gewissermaßen vor dem anderen zu schützen.

Klartext: Immer wenn Sie jemanden als schwierig empfinden, hat das viel mit Ihnen selbst zu tun. So kann das, was Sie als schwierig empfinden, auf Ihre Mitmenschen vielleicht sogar sympathisch wirken. Ihre Wahrnehmung ist daher nicht gleichzusetzen mit der von anderen. Wahrscheinlich empfindet sich Ihr Kollege gar nicht als schwierig. Oder Ihre Kollegin versteht überhaupt nicht, was Ihr Problem mit dem netten Kollegen Mayer ist. Auch kommt es hin und wieder vor, dass wir uns ein Bild von einer Person gemacht haben, was später korrigiert werden muss. Jemand, den wir anfangs interessant fanden, entpuppt sich schließlich als Langweiler oder umgekehrt!

Sobald wir einem anderen Menschen begegnen, machen wir uns in Sekundenschnelle ein Bild von ihm. Dabei ordnen wir unser Gegenüber meistens in Schubladen ein, verallgemeinern das, was wir beobachten oder versehen ihn mit Attributen, die wir gern sehen möchten. Das, was wir wahrnehmen, bewerten wir, z. B. jemand ist freundlich, sympathisch, arrogant, distanziert, spießig, attraktiv oder schwierig. Doch zwischen dem, wie wir uns selbst wahrnehmen und dem, wie wir von anderen wahrgenommen werden, kann ein großer Unterschied bestehen.