

„Immer mehr schwierige

Die Psychologin **EVELYN SUMMHAMMER** ortet immer mehr **PROBLEMATISCHE PERSÖNLICHKEITEN** in heimischen Büros und Chefetagen. In ihrem neuen Buch zeigt sie, wie man gegenüber Nörglern, Besserwissern und Querulanten Fassung bewahrt.

ZUR PERSON. Evelyn Summhammer ist Wirtschaftspsychologin, Psychotherapeutin, Autorin und mehrfach ausgezeichnete Vortragende. Seit 25 Jahren beschäftigt sich mit Persönlichkeitsentwicklung und menschlichen Potenzialen. Eine eigene von ihr entwickelte Methode verspricht, Menschen mit System zu analysieren, zu motivieren und damit Spitzenleistungen zu ermöglichen.

Chefs und Kollegen“

VON MICHAEL SCHMID

TREND: Täuscht der Eindruck, oder ist es tatsächlich so, dass Ärger und Unmut im Büro - oder ganz allgemein gesagt im Umfeld des Arbeitsplatzes - zumindest gefühltermaßen massiv im Steigen begriffen sind?

EVELYN SUMMHAMMER: Ich bin jetzt seit 25 Jahren als Psychologin auf diesem Gebiet tätig und ich muss sagen, seit etwa fünf Jahren handelt es sich zunehmend nicht mehr nur um den mehr oder weniger normalen, den üblichen Ärger im Büro, sondern um ganz massive Zerwürfnisse. Ich bin immer stärker konfrontiert mit Schlafstörungen und anderen schwereren Symptomen, die darauf zurückzuführen sind. Das hat damit zu tun, dass es immer mehr schwierige Typen sowohl unter den Kollegen als auch den Chefs gibt, mit denen viele einfach nicht mehr zurecht kommen.

Sie haben eine Art Typologie problematischer Persönlichkeiten am Arbeitsplatz aufgestellt. Wie würden Sie denn die wichtigsten dieser Charaktere und ihre Wirkungen beschreiben? In meinem Buch beschäftige ich mich mit den in der Praxis häufig vorkommenden Charaktere und mit dem, was sie bewirken. Da gibt es etwa den Besserwisser, der vielen auf Dauer den letzten Nerv zieht: Man erarbeitet seriös und mit Mühe ein Ergebnis und dann kommt dieser Besserwisser, der nie mit irgendetwas zufrieden sein kann und wird. Auch der Nörgler oder der ewige Pessimist sorgen für eine solche permanente negative Grundstimmung und ziehen ihre Kollegen auf diese Art mit hinunter.

Es gibt aber wahrscheinlich noch deutlich aggressivere Typen? Dazu zählen die Machtmenschen. Sie gehen noch einen Schritt weiter und setzen unfaire Mittel ein. Es geht ihnen darum, Macht über andere auszuüben, sie zu übertrumpfen. So jemand wird immer versuchen, ein gemeinsames gutes Ergebnis als sein alleiniges Verdienst zu verkaufen. Es geht ihm um Siegen um jeden Preis, dafür wird er alles tun, egal ob aggressiv oder durch das Absaugen von Wissen.

Wie sieht es mit selbstgefälligem Verhalten aus? Ist Eitelkeit ein Problem? Vor allem in den Chefpositionen bemerke ich geradezu eine Schwemme an Narzissten. Sie stellen sich selbst über andere und demütigen sie dadurch permanent mit ihrem Verhalten - ausgenommen nur

andere Narzissten und noch größere Alpha-Narzisst.

Gibt es ein Muster dafür, wie sich solche Persönlichkeiten entwickeln? Jeder hat seine eigene Prägung und seine Erziehung. Es ist wichtig, das zu verstehen. Denn erst wenn wir erkennen, welche Absichten einem Verhalten zugrunde liegen, können wir gezielt damit umgehen und reagieren.

Und wie soll man auf diese schwierigen Persönlichkeiten reagieren? Erstens verstehen, warum jemand so handelt und zweitens dann eine persönliche Distanzierung vornehmen. Das heißt zu realisieren, dass seine Aktionen nicht gegen mich persönlich gerichtet sind, sondern dass er sie für sich selbst und seine Bedürfnisse setzt.

Klingt aber nicht einfach, wenn man etwa vor Wut über den fiesen Typen gerade am Kochen ist. Der Großteil der Betroffenen nimmt das Verhalten ihres Gegenübers tatsächlich sehr persönlich. Das birgt die große Gefahr, dass es dann zur Eskalation kommt. Und damit macht man es dem Widersacher leicht. Vor allem führt es auch zu keiner Lösung. Man sollte sich daher immer fragen, wie man bestmöglich mit der Situation umgehen kann und wie man daraus herausgehen will. Sagen Sie sich ruhig „Es ist mir egal.“ Also Emotionen raus-

nehmen, ganz ruhig bleiben. Machen Sie sich bewusst, dass Sie den anderen nie werden ändern können und dass es nicht Ihr Thema sein kann, einen Mitarbeiter oder gar Ihren Chef zu therapieren.

Was ist das Problem bei einer Konfrontation? Soll man denn Konflikte nicht austragen? Das ist bei diesen schwierigen Persönlichkeiten sehr problematisch, denn wenn man in den Konflikt hineingehen, dann steigt man in sein System ein. Das ist aber nur kraftraubend und sinnlos, denn - wie gesagt - Sie werden ihn auch dadurch nicht ändern.

Und welche Alternative empfehlen Sie dann? Verhalten Sie sich wie ein Beobachter. Stellen Sie vor, Sie stehen am Balkon und beobachten von dort - aus der Distanz - das Schauspiel, das die problematische Persönlichkeit aufführt. Es ist immer eine Frage des individuellen Verhaltens, ob man mit einem solchen schwierigen Typen in Konflikt gerät.

Manche werden krank vor Ärger über die Problembären, andere reiben sich in sinnlosen Kämpfen mit ihnen auf - gibt es eine Alternative? Ja, die gibt es. Wenn Sie mit so jemandem arbeiten, dann müssen Sie natürlich überlegen, wie Sie trotzdem Ihre Ziele erreichen. Vor allem wenn es sich um einen einzelnen schwierigen Typen handelt und das Arbeitsumfeld ansonsten grundsätzlich in Ordnung ist. In einem gewissen Maß ist jeder schwierig. Das Problem bei manchen Menschen ist eben eine besonders hohe Ausprägung in einem ganz bestimmten Punkt. Das kann man sich aber sogar zunutze machen und so jemanden mit überlegtem situativen Selbstmanagement zu einem bestimmten Ziel zu lenken.

Wie geht das, speziell wenn der Karren schon sehr verfahren ist? Man muss das trainieren. Oft ist das Verhalten in bestimmten Situationen durch die bisherigen Erfahrungen geprägt. Dann muss man bewusst gegen diese Prägung handeln, man muss also seinen Instinkt kontrollieren. Verschiedene Menschentypen haben typische Verhaltensweisen. Wenn Sie sich darauf schrittweise einstellen, können Sie mit Selbstmanagement und einer zielsicheren Gesprächsführung in den unterschiedlichen Situationen gelassener umgehen und das Miteinander verbessern.

Was tun mit Nörglern, Besserwissern und Querulanten?

→ Menschen, die alles besser wissen, dauernd nörgeln, prinzipiell dagegen sind und anderen das Leben vergällen, gibt es überall. Am Arbeitsplatz kann man ihnen aber nicht entkommen. Die erfahrene Psychologin und Therapeutin Evelyn Summhammer beschreibt in ihrem Buch, wie man mit solchen Typen umgeht und trotz der Problembären im Umfeld seine beruflichen Ziele erreicht.



EVELYN SUMMHAMMER, „NÖRGLER, BESSERWISSER, QUERULANTEN“
Goldegg Verlag, 19,95 Euro
Erscheinungstermin:
April 2016