

10. Juli 2017

Wie gehe ich mit Nörglern und schwierigen Typen um?

Es gibt Menschen, die in jeder Suppe ein Haar finden. Hier die besten Strategien, wie Sie mit diesen Zeitgenossen umgehen.



1. Der Erbsenzähler-Typ

Ihr Chef scheint ein Erbsenzähler-Typ zu sein, der genau, gewissenhaft und ordnungsliebend ist. Er ist der Meinung, dass keiner die Dinge so gut erledigen kann wie er selbst. Oft achtet er so sehr auf Details und Normen, dass er den Blick für das große Ganze verliert. Da er sich gerne umfassend informiert, dauert es verhältnismäßig lange, bis er eine Entscheidung trifft. Das „kreative Chaos“ ist ihm ein Graus. Er fühlt sich wohl, wenn Strukturen, Regeln und Abläufe klar erkennbar sind.

So gehen Sie mit ihm um:

- Überfallen Sie den Erbsenzähler nicht. Geben Sie ihm genügend Zeit, um Änderungen und neue Informationen zu verarbeiten. Schicken Sie Informationen zum Beispiel vorab und vereinbaren Sie einen Folgetermin.
- Respektieren Sie sein Bedürfnis nach Ordnung. Verkneifen Sie sich Vorwürfe wie „Sie übertreiben maßlos“ oder „Seien Sie nicht so pingelig“.
- Diskutieren Sie nicht lange, sondern fassen Sie sich kurz. Bleiben Sie dabei sachlich; halten Sie sich an Fakten und Regeln.
- Der Erbsenzähler ist zufrieden, wenn er weiß, was auf ihn zukommt. Unterrichten Sie ihn über Programm- und Zeitabläufe und halten Sie diese ein.

Beispiel: Das Haar in der Suppe

Würde der Erbsenzähler tatsächlich ein Haar in seiner Suppe finden, würde er sagen: „*Ich reklamiere meine Suppe. In ihr befindet sich ein Haar, das 7,5 Zentimeter lang und schwarz ist sowie definitiv nicht von mir stammt.*“

Vom Kellner erwartet er in einem solchen Fall keine warmen Worte und langen Entschuldigungen, sondern Fakten. Etwa: „*Sie erhalten eine neue Suppe, das dauert etwa zehn Minuten.*“ Tabu wäre stattdessen eine Aussage wie: „*Stellen Sie sich nicht so an, das Haar ist vermutlich von Ihnen.*“

In Besprechungen überzeugen Sie den Erbsenzähler ebenfalls mit Fakten, beispielsweise: „*Die Vorlagen wurden vom obersten Boss gelobt. Sie zu ändern würde etwa sieben Stunden Arbeitszeit in Anspruch nehmen. Hat diese Aufgabe aus Ihrer Sicht höhere Priorität als ...?*“

2. Der „Ich bin der Größte“-Typ

Dieser Mensch ist glücklich, solange alle Aufmerksamkeit auf ihn gerichtet ist. Dazu ist ihm jedes Mittel recht. Er ist extrovertiert, sehr emotional und neigt zu Gefühlsausbrüchen.

So gehen Sie mit ihm um:

- Lassen Sie ihm seinen Auftritt, sofern es nicht weiter stört.
- Bedenken Sie, dass es oft nicht um die Sache an sich, sondern um seinen Auftritt geht.
- Lenken Sie ihn auf Nebenkriegsschauplätze. Kritisiert er zum Beispiel einen Fehler, um sich selbst zu profilieren? Dann fragen Sie ihn, welche Leistungen er besonders schätzt und bekunden Sie Interesse.
- Nehmen Sie Stimmungsschwankungen nicht persönlich.
- Der „Ich bin der Größte“-Typ benötigt mehr Zeit und Aufmerksamkeit als zum Beispiel der Erbsenzähler. Stellen Sie sich darauf ein.

Beispiel: Das Haar in der Suppe

Im Restaurant würde dieser Typ (mit lauter Stimme) reklamieren und alle Aufmerksamkeit auf sich lenken: *„Ein Haar in der Suppe! Und das in Ihrem Haus! Ich bin zutiefst erschüttert und enttäuscht. Ich will sofort den Chefkoch sprechen!“*

Dieser Typ Mensch lässt sich durch Sonderbehandlung besänftigen, die ihm das Gefühl gibt, bedeutsam zu sein. Der Kellner könnte ihm zum Beispiel mit einem kleinen „Extra-Gruß“ (*Amuse Gueule*) aus der Küche die Wartezeit auf die neue Suppe verkürzen. Tabu wäre stattdessen eine Drohung: *„Regen Sie sich nicht so auf! Wenn Sie weiterhin so laut sind und andere Gäste stören, rufe ich die Polizei.“*

3. Der Mauerblümchen-Typ

Der Mauerblümchen-Typ ist still, introvertiert und nörgelt selten. Oft hat er Angst vor Misserfolgen; er schätzt eine vertraute Umgebung und bewährte Strategien.



So gehen Sie mit ihm um:

- Überhören Sie die leisen Nörgeleien des Mauerblümchen-Typs nicht, sondern nehmen Sie sie ernst.
- Sprechen Sie ihm Mut zu. Dieser Typ ist zu vielem fähig, wenn andere Menschen an ihn glauben.
- Setzen Sie ihn nicht unter Druck und überfordern Sie ihn auch nicht. Reagieren Sie vorsichtig. Im Gegensatz zum „Ich bin der Größte“-Typ kann das Mauerblümchen Kritik nur schlecht verkraften.

Beispiel: Das Haar in der Suppe

Das Mauerblümchen würde im Restaurant wahrscheinlich gar nicht reklamieren. Und wenn, dann nur sehr zaghaft: *„Ich glaube, meine Suppe ist vielleicht nicht so ganz in Ordnung. Könnten Sie mir eventuell eine neue bringen?“* Dieser Typ bleibt ein treuer Kunde im Restaurant, wenn der Kellner verständnisvoll und freundlich reagiert. *„Sie haben absolut Recht, die Suppe ist nicht einwandfrei. Ich bringe Ihnen eine neue.“* Tabu wäre stattdessen Ignoranz: *„Ich sehe kein Haar. Ihre Suppe ist in Ordnung.“*

4. Der „Jeder mag mich“-Typ

Dieser Typ gilt als Gruppenmensch und hängt seine Fahne gerne in den Wind. Die Ansichten anderer sind ihm wichtig, oft übernimmt er deren Meinungen ungeprüft.

So gehen Sie mit ihm um:

- Liefern Sie ihm keine vorgefertigten Problemlösungen, wenn er Sie um Rat bittet. Helfen Sie ihm herauszufinden, was für ihn eine passende Lösung ist.
- Nehmen Sie ihm die Verantwortung nicht ab, sonst sind Sie schuld, wenn etwas schiefgeht.
- Machen Sie deutlich, dass eine Beziehung auch Kritik vertragen kann.

Beispiel: Das Haar in der Suppe

Im Restaurant würde dieser Typ sagen: *„Es tut mir sehr leid, aber in dieser Suppe schwimmt ein Haar. Meine Tischnachbarin hat es auch gesehen und meint, eine Reklamation sei angemessen.“* Der Kellner ist bei diesem Typ Mensch erfolgreich, wenn er nicht beleidigt, sondern freundlich reagiert. Etwa so: *„Ich bringe Ihnen eine neue Suppe.“* Tabu ist, unhöflich zu sein oder sarkastisch zu werden (*„Es gibt auch viele Zeugen, die angeblich grüne Männchen und fliegende Untertassen gesehen haben“*)

Wenn Sie diese kleinen Tipps beherzigen, machen Sie sich das Leben vielleicht ein bisschen leichter.

