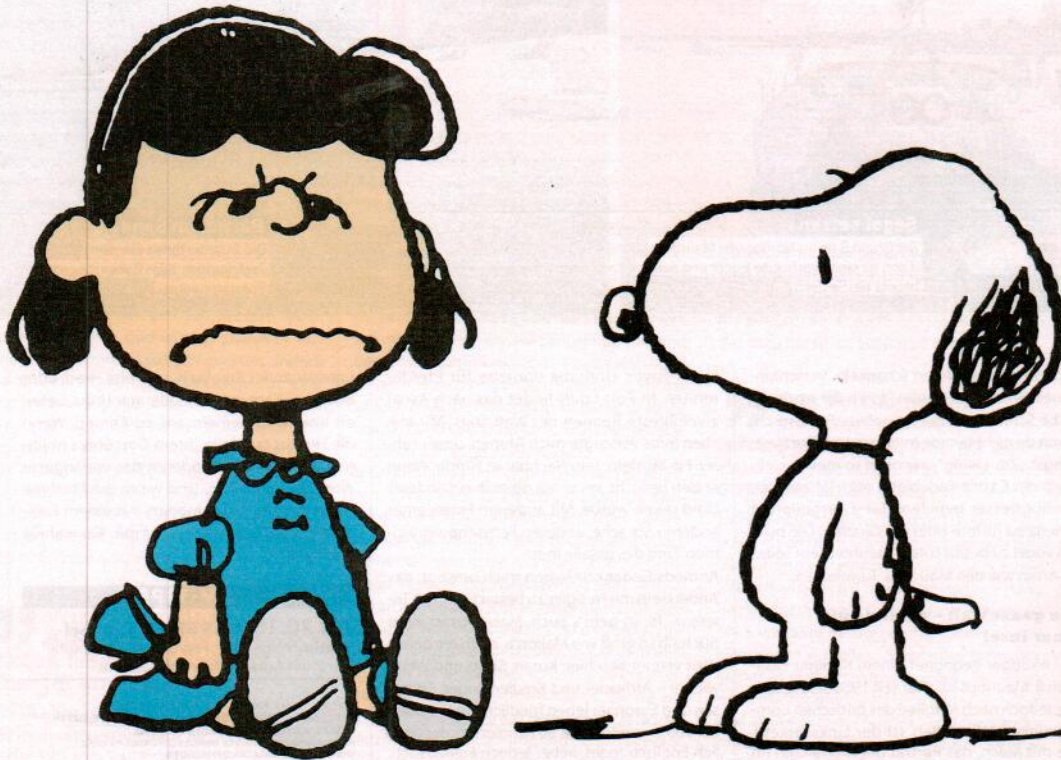


Mit **SCHWIERIGEN** **MENSCHEN** klarkommen

Es gibt sie einfach – schwierige Menschen. Schwierig und kraftraubend im Verhalten, im Umgang, in der Kommunikation. Und es gibt einen gut gefüllten Erste-Hilfe-Koffer, der uns zeigt, was wir konkret im Umgang mit schwierigen Menschen tun können



© 2020 Peanuts Worldwide LLC

Die Hölle – das sind die anderen“, schrieb der französische Philosoph Jean Paul Sartre. Und es gibt Tage, da stimmen wir ihm aus vollem Herzen zu. Denn kennen wir das

nicht alle? Menschen, die fast jede Begegnung zum Hürdenlauf werden lassen. Von jetzt auf gleich werden sie grob oder laut, greifen einen verbal an, sind launisch, wollen alles missverstehen und zerran an unserer Geduld. Nach einem Zusammentreffen mit ihnen fühlen wir uns ausgelaugt und aufgewühlt. Ständig auf der Hut zu sein und einen Eiertanz zu veranstalten, kostet viel Kraft. „Schwierige Menschen sind Energieräuber, sie greifen unser Selbstbewusstsein an, machen uns wütend, oft auch hilflos“, schreibt die Trainerin für Persönlichkeitsentwicklung Silke Weinig, die über den Umgang mit schwierigen Menschen gerade ein Buch geschrieben hat. „Nach einem Zusammentreffen mit ihnen grübeln wir irritiert darüber nach, was denn hier eigentlich gerade abgelaufen ist.“

Wie können wir mit diesen Menschen so umgehen, dass wir selbst dabei nicht auf der Strecke bleiben? Die einen versuchen es mit Vergeltung, wodurch die Situation nur noch schwieriger wird. Andere wollen mit Offenheit und Ehrlichkeit auf den schwierigen Menschen einwirken und ernten zuweilen nur Spott und Feindseligkeit. Wiederum andere halten konsequentes Ausweichen für eine Lösung, was aber auf Dauer ebenfalls erschöpfend und unbefriedigend ist. In all diesen Fällen geht der Konflikt weiter – die toxische Kraft des Plagegeistes wird nicht gestoppt. Was also tun? Silke Weinig gibt uns einen gut gefüllten Erste-Hilfe-Koffer an die Hand, der uns zeigt, was wir konkret im Umgang mit schwierigen Menschen tun können.

„Wir sollten den anderen ins Leere laufen lassen, indem wir uns gut kontrollieren.“

Nicht fluchen, nicht lästern, kein falsches Lächeln. Nichts persönlich nehmen, nicht explodieren, auch nicht sich kleinmachen. Sich nicht ein-

schüchtern lassen und nicht rechtfertigen. Wir sollten keine Schwäche zeigen und die Provokation, die Abwertung, die Anklage usw. unseres Gegenübers überhören und nicht mit Gegenargumenten befeuern – egal, wie vernünftig oder richtig diese auch sind. „Vor allem bei Egoisten, Besserwissern, Querulanten oder Cholerikern kommen wir so in eine Endloschleife inklusive Dauerbefeuern. Dabei wird unser Gegenüber möglicherweise alle Register ziehen, um uns aus der Fassung zu bringen“, schreibt die Autorin. „Ratsam ist es, den anderen mit kleinstmöglichen Reaktionen ins Leere laufen zu lassen. So behalten wir die Oberhand über die Situation und zeigen gleichzeitig Rückgrat und Selbstvertrauen.“

„Weil niemand das Recht hat, uns schlecht zu behandeln, sollten wir Grenzen setzen und klar kommunizieren.“

Weder unterschiedliche Meinungen noch Animositäten geben jemandem das Recht, uns anzubrüllen. Niemand hat die Befugnis, uns mit Lästereien oder Dauerzynismus zu belästigen. „Gleiches gilt für hollywoodreife Träneneinlagen oder andere Manipulationsversuche, um uns in den emotionalen Würgegriff zu nehmen“, schreibt Weinig. „Wir sollten deshalb bei schwierigen Menschen schnell Grenzen setzen und dabei klar in der Kommunikation sein. Den eigenen Standpunkt sachlich und frei von Rechtfertigungen erklären – darum allein sollte es uns gehen.“ Wahre Wunder können dabei schon fünf Worte bewirken: Rede so nicht mit mir! Wenn wir unsere Bedürfnisse klar und bestimmt kommunizieren, lassen wir dabei keine Interpretationsmöglichkeiten zu, sodass uns am Ende die Worte nicht im Mund verdreht werden. Deshalb grundsätzlich Schachtelsätze und Wortungetüme vermeiden.

Und gefühlsmäßig Distanz wahren. Vor allem, wenn wir sehr mitfühlend sind. Denn insbesondere empathische Menschen laufen Gefahr, von sogenannten Emotionsvampiren ausgesaugt zu werden oder in die Fänge von kontrollsüchtigen Menschen zu geraten, hat Silke Weinig herausgefunden. „Diese absorbieren unsere gesamte Aufmerksamkeit und projizieren ihr Problem auf uns. Wir können jemandem mitfühlend zuhören, aber sollten sein Problem nicht zu unserem werden lassen. Sobald wir merken, dass genau das geschieht, spielen wir den Ball sofort zurück und fragen zum Beispiel: Was genau möchtest du jetzt von mir?“

„Beim Zuhören die Vogelperspektive einnehmen und den anderen von oben sehr genau beobachten.“

Ob unser Gegenüber uns anschreit, irgendwelcher Dinge beschuldigt, uns mit endlosen Geschichten anstrengt oder mit seinen Problemen belästigt – indem wir Distanz aufbauen, bleiben wir sachlich und lassen uns zu keiner Reaktion provozieren, die wir später bereuen. „Gehen wir beim Zuhören einfach mal in die Vogelperspektive und stellen uns vor, wie wir aus der Situation heraustreten und wie ein Adler ruhig und gelassen über dem Kopf des anderen kreisen“, so die Autorin. Indem wir in die Beobachterrolle gehen, befreien wir uns auch von dem Impuls, aktiv zu werden. Zudem lenken wir uns auf gewisse Weise ab, wenn wir einfach nur verfolgen, was gerade passiert, und uns dabei vielleicht in aller Ruhe fragen: Warum verhält der andere sich so? Was will er wirklich? Weinig: „Diese Ruhe kann auf den anderen erstaunliche Effekte haben. Bedenkt man, dass der Choleriker auf der Suche nach Aufmerksamkeit ist, mag er sich so vielleicht beruhigen. Durch die urteilsfreie Haltung fühlt er sich gehört und hat keinen Grund mehr, mit extremen Verhaltensweisen auf sich aufmerksam zu machen. Möglicherweise langweilt es ihn auch mit der Zeit und er sucht sich jemand anderen, der dazu bereit ist, auf ihn zu reagieren.“

„Das Verhalten des anderen einfach akzeptieren, wie es ist. Ändern werden wir ihn sowieso nicht können.“

Einfach höflich und respektvoll bleiben. Höflichkeit hat beim Umgang mit schwierigen Menschen meist eine positive Wirkung, zeigen Studien aus der psychologischen Forschung. Gegenüber dramatisch-emotionalen Menschen etwa wirkt sie besänftigend, sofern wir uns nicht devot verhalten. Aggressive Menschen hingegen sind oftmals verblüfft, wenn sie auf Höflichkeit treffen, weil sie anderes gewohnt sind. Und fehlender Respekt wird niemanden zum Umdenken bringen. Sich auf das Niveau des anderen zu begeben und ihn bloßzustellen

oder ebenfalls zu beleidigen, ist nur ein kurzer Triumph. Eher werden wir ihn damit provozieren und ihm eine Plattform für Gegenangriffe bieten. „Mit Respekt und Höflichkeit haben wir eine bessere Chance, das typische Verhaltensmuster des anderen zu durchbrechen, als wenn wir Verständnis den Kopf schütteln, genervt die Augen rollen oder schnippische Antworten geben“, schreibt Silke Weinig. „Und da wir sowieso nicht zu hoffen brauchen, einen anderen Menschen ändern zu können, können wir sein Verhalten auch gleich akzeptieren, wie es ist. Selbst wenn wir es ablehnen.“

„ Wir sollten gut zuhören und immer wieder Fragen stellen. So gewinnen wir Zeit und Aufmerksamkeit.“

Zuhören ist eine Kunst, die oft schwerfällt – erst recht, wenn es sich um einen schwierigen Gesprächspartner handelt. Psychologen aber raten prinzipiell, sich auf das Zuhören zu konzentrieren und nicht darauf, was wir selbst als Nächstes sagen wollen. Ist jemand in Rage, sollten wir uns dabei mit affirmativen Bemerkungen zurückhalten, wie „Ja, genau“ oder „Aha,

BUCHTIPP

Silke Weinig: „Mit schwierigen Menschen klarkommen“, Humboldt Verlag, 184 Seiten, Taschenbuch, D 19,99 €



TV-TIPP

FR 9.45 ARD-ALPHA Respekt kompakt Warum Zusammenhalt und Solidarität in einer Gesellschaft so wichtig sind

verstehe.“ Und sobald wir uns unsicher oder nervös fühlen, sollten wir Fragen stellen. So gewinnen wir Zeit und Aufmerksamkeit. Nicht umsonst lautet eine alte Managerregel: Wer fragt, der führt. „Wenn wir Fragen stellen, kann es zudem nicht passieren, dass wir dem anderen durch unsere Antworten ungewollt neue Munition liefern“, schreibt Weinig. „Dabei sollten wir auch manchmal in die Offensive gehen und das Gesagte hinterfragen. Konkurrenzorientierte Typen und Besserwisser kennen sich zwar gut in ihren Themengebieten aus, doch auch ihr Wissen kommt einmal an Grenzen.“

Zudem zeigen Fragen, dass wir Interesse an den Themen des anderen haben. „Was ist Ihr Vorschlag, um das Projekt erfolgreich zu meistern?“ Schwierige Menschen sehnen sich nach Aufmerksamkeit. Günstigenfalls wird sich unser Gegenüber durch unsere Fragen geschmeichelt fühlen, was ihn vielleicht zu einem freundlicheren Umgang mit uns beflügelt.

„ Tatsächlich ist Schweigen im Umgang mit schwierigen Menschen Gold wert. Am besten mit dem Kopf nicken und atmen.“

Einer norwegischen Verhaltensstudie zufolge können wir den Verlauf eines Gesprächs am ehesten in unserem Sinne beeinflussen, wenn wir unsere Zustimmung signalisieren. Und die einfachste Form, dies zu tun, ist zu nicken. Die Studie zeigt zudem, dass einzig Schweigen und das Ausbleiben einer provozierenden Körpersprache den Redefluss ausbremsen können. Deshalb sollten wir unsere Hände im Gespräch möglichst ruhig halten und auch auf fixierende Blicke verzichten. Menschen sprechen weniger, wenn sie spüren, dass andere im Gespräch ungewöhnlich ruhig sind. Dabei ist bewusstes Atmen der effektivste Weg, um Ruhe zu bewahren und sich auch nicht durch rhetorische Fragen oder aufgezwungene Zustimmung (Nicht wahr? Gell? Oder?) zu einer Reaktion

verleiten zu lassen. Allein schon durch den Gedanken „Atmen!“ verlangsamen wir die Sogkraft der aufkeimenden negativen Gefühle. „Das Atmen verschafft uns eine wichtige Bedenkzeit, die es uns ermöglicht, sachlich zu reagieren“, schreibt Silke Weinig. „Neigen wir dazu zu explodieren, gibt uns der kurze Moment des Atmens wichtige Sekunden, um ruhig bleiben zu können. Neigen wir dazu zu implodieren, dann können uns diese wenigen Sekunden die Kraft geben, nicht zu resignieren und die Flucht nach innen anzutreten.“

„ Schaffen wir Sympathie und Vertrautheit, indem wir den anderen in ruhigen Momenten spiegeln.“

Wenn wir die Konfrontation scheuen oder auch einfach nur nicht mehr wollen, sollten wir die Spiegeltechnik anwenden, auch als Chamäleon-Effekt bekannt. Dabei verhalten wir uns ähnlich wie unser Gegenüber und ahmen seinen Tonfall, seine Gestik, seine Mimik und sein Vokabular dezent nach. Die Spiegeltechnik kann Sympathie und Vertrautheit schaffen. Denn oft sind schwierige Menschen schlicht auf der Suche nach Anerkennung, sagen Psychologen. „Wir setzen uns genauso auf den Stuhl wie unser Gegenüber und passen uns seiner Körperhaltung, seiner Wortwahl und seiner Sprechgeschwindigkeit an“, rät die Autorin. „Insbesondere Mikrogesten wie Lächeln, Gähnen, Nasekratzen wirken sehr ansteckend. Damit stellen wir eine Verbindung zwischen uns und unserem Gesprächspartner her. Es ist wissenschaftlich belegt, dass wir jemanden umso sympathischer finden, je ähnlicher er uns ist.“ Möglicherweise schaffen wir so mit der Zeit eine vertrauliche Atmosphäre, die den anderen unbewusst dazu veranlasst, uns zu imitieren.

„ Und manchmal hilft bei Cholerikern, Besserwissern und Dauernörglern nur der Rückzug.“

„Ein Gesprächsabbruch mag vielleicht feige oder wie eine Flucht wirken, ist aber eine legitime Haltung mit einer klaren Botschaft“, meint Silke Weinig. Und rät uns, den Raum zu verlassen, wenn unser Gegenüber ohne Hoffnung auf schnelle Besserung ausflüppelt. Mit dem Hinweis darauf, dass wir das Gespräch gerne fortsetzen, sobald sich der andere beruhigt hat. Dabei sollten wir auf jegliche Art von Ironie und Sarkasmus verzichten.

TEXT: ULRIKE FACH-VIERTH ILLUSTRATIONEN: © 2020 PEANUTS WORLDWIDE LLC

