

Keine Chance den Energiedieben!

Sparen Sie Zeit und schonen Sie Ihre Nerven - erlernen Sie den Umgang mit den drei Energiedieben: Täter, Opfer und Nörgler.

S 1

Anabel Schröder
IWEWA, Institut für Werden & Wandel,
Hamburg.
Coach, Trainerin und Beraterin



Der Beitrag in Kürze

Täter, Opfer und Nörgler begegnen uns fast täglich – und rauben uns nicht nur Zeit, sondern auch den letzten Nerv. Ein Täter kann uns durch seine Beschuldigungen manchmal zur Weißglut bringen. Die Diskussion mit einem Opfer, welches sich grundsätzlich benachteiligt fühlt, scheint nie enden zu wollen. Und der Nörgler wird über kurz oder lang durch seine ewige Nörgelei die ganze Teamatmosphäre vergiften. Den richtigen Umgang mit diesen drei Energievampiren zu lernen ist daher für Führungskräfte und Mitarbeiter besonders wichtig.

Gliederung	Seite
1. Die drei Energieräuber	3
1.1 Der Täter	4
1.2 Das Opfer	5
1.3 Der Nörgler:	7
2. Welchen Gegenspieler braucht ein Energievampir?	9
2.1 Der Täter braucht ein Opfer	9
2.2 Das Opfer braucht einen Täter	10
2.3 Ein Nörgler braucht einen Nörgler	12
2.4 Zu welchem Typ neigen Sie?	13
3. Wie stoppt man einen Energievampir?	14
3.1 Erster Schritt: Erkennen, welcher Gegenspieler vor Ihnen steht	15

3.2	Zweiter Schritt: Gleiche Körperhaltung und Stimmlage einnehmen	16
3.3	Dritter Schritt: Verständnis zeigen – alle drei Typen wollen zur Kenntnis genommen und verstanden werden und am liebsten im Mittelpunkt stehen.	16
3.4	Vierter Schritt: Detailliert nachfragen, zum Nachdenken bringen	18
3.5	Zusammenfassung	20

1. Die drei Energieräuber

Aus der Transaktionsanalyse¹ entstanden und kontinuierlich weiterentwickelt, kann man zusammengefasst drei Energieräuber-Grundtypen definieren: **Den Täter, das Opfer und den Nörgler**. Wir alle sind mal das Eine oder das Andere – in Maßen. Doch manche Menschen sind ganz ausgeprägte Energievampire, die sehr viel Zeit und Nerven kosten – was sich negativ auf Ihren Stresspegel und auf die Stimmung im ganzen Team auswirkt.

Energieräuber agieren nie alleine für sich, sondern in der Interaktion und Kommunikation mit anderen Menschen. Erst im Dialog oder in der Gruppe werden sie zum Täter, Opfer oder Nörgler. Diese Arten der energieraubenden Interaktionen werden vom Psychologen Eric Berne als „Spiel“ bezeichnet, welches Erwachsene im Alltag (meist unbewusst) spielen.²

! Wichtig

Ein Energievampir braucht unbedingt ein Gegenüber, den sogenannten Mitspieler, um mit ihm das Täter- Opfer- oder Nörgler-Spiel zu spielen und ihm damit Zeit und Energie zu rauben – und dieser Mitspieler sind Sie!

Dieses Spiel erfüllt drei Zwecke:

1. sich Anerkennung zu verschaffen, beachtet zu werden, im Mittelpunkt zu stehen
2. Zeit totzuschlagen
3. es dient dem „sozialen Selektionsprozess“ – dabei wird herausgefunden, mit wem man harmoniert, gleichzeitig festigt sich die Rangfolge oder die Rolle im Unternehmen.

1.1 Der Täter

Der Täter attackiert gerne, macht andere klein, ist in Rage oder schnaubt vor Wut³. Er beschuldigt, er greift an, er will gewinnen. Vor allem will er sehen, dass er größer, besser, stärker ist als der andere.

! Wichtig

Der Grundsatz des Täters lautet: Ich bin okay, Du nicht!

Typische Äußerungen eines Täters sind in der „Du“- oder „Sie“-Form und dabei recht laut, z.B.: „Immer lässt Du Deine Socken liegen“, „schon zum dritten Mal muss ich Sie daran erinnern, dass...“, „Es ist doch klar, dass Sie das machen müssen, oder etwa nicht?“ oder „Frau Schröder, wie können Sie nur! Was fällt Ihnen eigentlich ein!“ Gleichzeitig nutzt er gerne **Pauschalismen** wie „Immer funktioniert das bei Ihnen nicht“, „noch nie haben Sie das richtig gemacht“ oder „Es war schon immer so und bleibt auch so und Sie ändern das nicht!“ Weiterhin versucht er mit **Zahlen und Fakten** zu imponieren, bei genauerem Nachfragen entpuppen die sich aber häufig als unkonkret, ungenau oder als schlicht falsch, wie z.B. „Das stand schon bei Nietzsche!“ oder „Die Abteilung Einkauf hat das letztens auch bestätigt“.

Diese „Dialoge“ sind deshalb so Energie raubend, weil man mit normalen Argumenten den Beschuldigungen nichts entgegensetzen kann, da der Täter im Vagen bleibt und nicht wirklich an einer Lösung interessiert ist, sondern erst einmal Dampf ablassen und zeigen will, wer „Herr im Haus ist“. Vor allem sucht er Selbstbestätigung und macht sich groß, indem er andere klein macht, anschreit, beschuldigt und klar und deutlich zeigt, wie wenig „okay“ der andere ist.

„Die Angst, die dahinter steht, ist die Angst vor Beziehungen und damit verbundenen Enttäuschung“⁴. Durch seine schroffe Art versucht der Täter, sich andere vom Leib zu halten, seine Selbstbestimmung zu behalten und seine Freiheit nicht herzugeben. Eigentlich wünscht er sich im Grunde seines Herzens aber Anerkennung - er wendet nur die falschen Mittel an.

Die natürliche Reaktion auf einen Täter ist meist: sich klein fühlen. Bei dem Angriff eines Täters duckt man sich, rechtfertigt sich und erklärt

lang und breit, wieso es so gekommen ist. Man nutzt dann gerne **typische „Kleinmach-Worte“**, die unsere Unterlegenheit untermauern, wie „eigentlich“ (eigentlich hatte ich das für morgen geplant), „ich wollte doch nur“ (ich wollte doch nur aufzeigen, dass es auch andere Möglichkeiten gibt), „aber“ (aber sehen Sie denn nicht, dass es so nicht funktionieren wird?) oder „ich dachte“ (ich dachte, das wäre so richtig) - dann hat er es geschafft, dass Sie sich klein fühlen und er sich überlegen. Er hat also das Spiel gewonnen.

S 5

So erkennen Sie den Täter:

- Er beschuldigt andere
- Er hat eine kräftige Stimme, wird gerne laut
- Er spricht häufig in Pauschalismen
- Er beeindruckt mit Zahlen, Daten, Fakten
- Er redet sachlich, ist eher unemotional und trocken

1.2 Das Opfer

Das Opfer ist ein stets klagender Zeitgenosse, der sich immer und überall schlecht behandelt und überfordert fühlt. Er möchte Ihr Mitleid haben, und damit Ihre Aufmerksamkeit – so kann er im Mittelpunkt stehen und von Ihnen umsorgt werden.

! Wichtig

Der Grundsatz des Opfers lautet: Ich bin nicht okay, Du schon!

Typische Äußerungen sind in der „**ich**“-Form und klingen meist sehr wehleidig. Das Opfer jammert gerne, häufig in einer eher leiseren Stimme. Typische Sätze sind: „Hach, immer passiert mir das, ich stand schon wieder im Stau, war ja klar, dass ich wieder zu spät komme“,

oder „Mir tut mein linker Arm weh. Die Ärzte können mir da auch nicht helfen. Keiner kann mir helfen.“ Meist sind es keine gravierenden Probleme. Häufig werden auch hier **Pauschalismen** genutzt, um die Sachlage noch dramatischer zu gestalten, z.B. „Kein Arzt kann mir helfen“, „alles tut so weh“ oder „nie mache ich etwas richtig“. Außerdem werden die Probleme gerne **mehrfach** und immer wiederkehrend erzählt.

Dieses Spiel ist deshalb so Energie raubend, weil das Opfer keine Lösungen will – gäbe es nämlich eine Lösung, hätte es keinen Grund mehr, zu jammern. Meist wird jede Lösung mit einem „das habe ich schon ausprobiert“, „das funktioniert eh nicht“ oder ähnlichen Ausflüchten abgetan. Dadurch bleibt das Opfer im Zentrum der Aufmerksamkeit und des Mitleids. Es ist außerdem so Energie raubend, weil man sich über das Opfer, ärgert, wenn es ihm erneut „gelungen ist, jede Verantwortung von sich zu weisen“⁵. Sollte das Opfer wirklich Ihren Rat einmal annehmen, und Ihr Vorschlag funktioniert dann nicht, sind Sie übrigens schuld.

Die Angst, die dahinter steht, ist die Angst vor Verlust der Nähe des anderen. Es klammert sich an andere, um nicht alleine zu sein und erhält durch sein Wehklagen Ihre Aufmerksamkeit und Ihre Zeit.

Die natürliche Reaktion auf ein Opfer ist, neben Mitleid oder Mitgefühl, der Impuls, helfen zu wollen. Man möchte ein Opfer bestmöglich unterstützen. Daher macht man sich Gedanken, zerbricht sich den Kopf und sucht nach Lösungen, wobei es eigentlich Aufgabe des Opfers wäre, dies zu tun. Weiter noch, man hat häufig das Gefühl, mit daran schuld zu sein, dass keine Lösung gefunden wird – denn man selbst konnte ihm ja auch nicht helfen.

So erkennen Sie das Opfer:

- Es spricht in der „ich“ Form**
- Es hat eine eher leise Stimme, es jammert gerne**
- Es redet von Problemen, Schmerzen, Hindernissen und erzählt diese auch gerne mehrmals**
- Keine Lösung führt zur Zufriedenheit**

Sie haben den Impuls zu helfen, sich zu kümmern

S 7

1.3 Der Nörgler:

Den Nörgler trifft man vorwiegend am Stammtisch, mit anderen Nörglern zusammen. Er Nörgelt, um seinen Frust abzuladen, und wettet über die Politik, die Firma, einen bestimmten Kollegen, den Regen oder die Welt ganz generell. Der Nörgler findet alles und jeden doof. Er würde das zwar niemals direkt sagen oder jemanden persönlich angreifen, aber er „möchte schon darauf hinweisen, dass man so mit anderen nicht umgeht“⁶, z.B. könnte die Firmenpolitik anders laufen oder die Kollegin müsste doch eigentlich abgemahnt werden. Das Spannende ist: Meist sind die Nörgler davon gar nicht direkt betroffen oder beeinträchtigt, und sie haben auch keineswegs die Absicht, selber etwas zu unternehmen. Sie nörgeln, ohne etwas verändern zu wollen. Nörgler können durch ihre unkonstruktive Art sehr schnell die Team-Atmosphäre vergiften. Unter notorischen Nörglern leiden nicht nur die Mitarbeiter, sondern auch die Produktivität.

! Wichtig

Der Grundsatz des Nörglers lautet: Ich bin nicht okay, und Du auch nicht!

Typische Äußerungen sind in der „man“- **Form** und betreffen meist andere, z.B. „man sollte den Mond besiedeln“, „man sollte die Steuern senken“ oder „man sollte mal dem Chef die Meinung sagen“. Auch hier werden häufig **Pauschalismen** genutzt, die weder nachprüfbar noch konkret sind, z.B. „Das Mitarbeiter-Feedback-Gespräch wird ganz falsch gemacht“, „Alle Chefärzte haben den Kontakt zur Realität verloren“ oder „Hier klappt auch gar nichts“. Er hat eine **destruktive Art** und neigt zu schnellen Urteilen: „Es war klar, dass das nicht klappen würde“ oder „So wird das nie was“.

Ein Nörgler ist deshalb so Energie raubend, weil er gar nicht überzeugt werden oder eine realistische Sichtweise einnehmen möchte. Er will

nur seinen Frust abladen, der dann am Ende des Gesprächs auf einen selbst übergegangen ist. Er nörgelt um des Nörgelns Willen, weil es ihm Spaß macht, weil er die Aufmerksamkeit anderer kriegt und weil er im Mittelpunkt stehen darf oder sich mit anderen Nörglern in der Gruppe gut aufgehoben fühlt. Daher wäre jede Lösung kontraproduktiv, denn er hätte nichts mehr zu nörgeln.

Für die natürliche Reaktion auf einen Nörgler gibt es zwei Möglichkeiten - mit ähnlichem Effekt. Entweder, Sie halten dagegen - oder Sie nörgeln mit.

- **Sie halten dagegen:** wenn der Nörgler z.B. erklärt, dass das neue Projekt niemals funktionieren kann, dann antworten Sie ganz automatisch „ach so schlimm ist es doch nicht“. Sie fangen vielleicht an zu erläutern, weshalb das Projekt doch gut ist und was daran funktionieren wird; schließlich werden Sie versuchen, ihn zu überzeugen. Aber das wird den Nörgler nicht stoppen. Denn er will keine Belehrung von Ihnen, sondern seinen Frust auf Sie abladen, und das schafft er auch.
- **Sie nörgeln mit:** Wenn Sie sich anstecken lassen und mitnörgeln, fühlt er sich bestätigt und hört damit auch nicht auf, ganz im Gegenteil, der Nörgler fährt dann auf Hochtouren. Auch hier gehen sie mit Frust aus dem Gespräch heraus und werden von seiner schlechten Stimmung angesteckt.

So erkennen Sie den Nörgler:

- Es spricht in der „man“ Form
- Er zeigt auf, wo in der Welt/im Betrieb etwas nicht läuft, er ist destruktiv und nicht konstruktiv
- Sie haben den Impuls, entweder mitzunörgeln oder dagegenzuhalten und ihn vom Gegenteil zu überzeugen
- Sie sind nach dem Gespräch frustriert

! Zusammenfassung

Zusammengefasst kann man sagen: Energievampire lösen bei ihren Opfern Stress aus, weil sie sich einem zielführenden Umgang verweigern: sie wollen keine Lösung. Da hilft jeder konstruktive Vorschlag Ihrerseits wenig.

S 9

2. Welchen Gegenspieler braucht ein Energievampir?

Diese unbewussten Spiele finden Sie überall - im Unternehmen, in Behörden, auf privaten Feiern. Die Energievampire begegnen uns tagtäglich – brauchen aber einen Gegenspieler. Doch welchen genau?

Dies lässt sich in Form eines sogenannten Drama-Dreiecks⁷ visualisieren:

2.1 Der Täter braucht ein Opfer

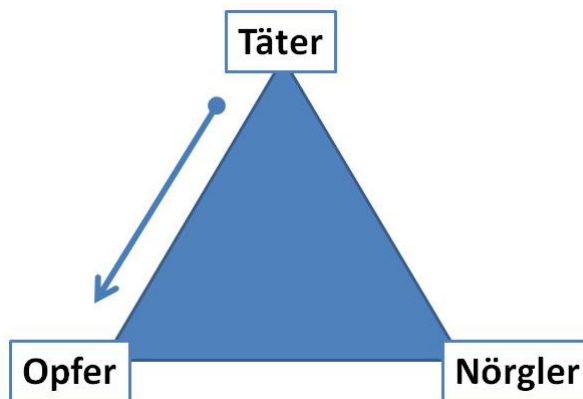


Abbildung 1: Das Täter -> Opfer Drama

Damit ein Täter sich groß, überlegen und stark fühlt, braucht er einen Gegenspieler, der sich klein und unterlegen fühlt – also das typische Opfer. Und wenn er kein typisches Opfer findet, dann bringt er jeman-

den dazu, sich klein zu fühlen und die oben beschriebenen Kleinmach-Worte und Gesten zu nutzen – denn nur so wird er das Spiel gewinnen.

Beispiel

Ein typischer Dialog könnte sein:

Täter: „Sie haben den Rechnungsbetrag schon wieder falsch ausgewiesen!“

Opfer (Buchhalterin): „aber ich kann doch gar nichts dafür, das ist, weil..“

Täter: „Können Sie das denn nicht EINMAL richtig machen?“

Opfer: „Aber das liegt am PC, wo eine Taste hakt. Ich hab schon häufiger die IT Abteilung gebeten, das zu reparieren“.

Täter: „Das kann doch nicht so schwer sein, dass das repariert wird!“

Bestimmt haben Sie nicht genug insistiert“.

Opfer: „Doch, hab ich, aber die hören nicht auf mich“ u.s.w.

Dieser Dialog kann beliebig fortgeführt werden. Wenn beide nicht aus diesem Drama herausfinden, wird es die Beziehung zwischen ihnen (Überlegen – Unterlegen) untermauern und verfestigen. Für beide bedeutet es einen Zeitverlust, da das Gespräch nicht konstruktiv oder zielführend ist. Und für beide bedeutet es Stress und Ärger – der Täter, weil er sich über die Buchhalterin ärgert, und die Buchhalterin, weil sie sich über die Umgangsformen und Beschuldigungen des Täters ärgert.

2.2 Das Opfer braucht einen Täter

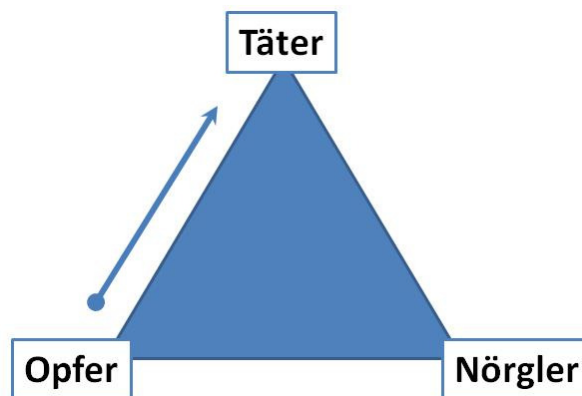


Abbildung 2: Das Opfer → Täter Drama

Damit ein Opfer die Aufmerksamkeit auf sich lenken und jammern kann, braucht es als Gegenspieler jemanden, zu dem es hochschauen kann. Hierfür eignet sich der Täter. Findet das Opfer keinen Täter, dann macht es Sie zu einem – denn Ratschläge Ihrerseits werden meist in der für den Täter typische „Du“- oder „Sie“- Form ausgesprochen („Mein Arm tut mir weh“ – „Dann geh (Du) doch mal zum Arzt“). Weiterhin signalisieren Sie mit Ratschlägen, dass Sie besser wissen, was dem Opfer helfen könnte („Mein Arm tut mir weh“ – „Hast Du schon mal die Salbe XY benutzt? Oder lass Dich Tapen, das hat bei mir auch gut geholfen“). So schlüpfen Sie ganz unbewusst in die Täter-Rolle.

Beispiel

Ein typischer Dialog könnte sein:

Opfer: „Ich bin mir nicht sicher, aber ich habe immer das Gefühl, dass meine Mitarbeiter hinter meinem Rücken

über mich reden“.

Täter: „Dann sprich doch mal mit ihnen darüber“.

Opfer: „Was? Nein, das geht auf gar keinen Fall.“

Täter: „Vielleicht findest Du ja einen Mitarbeiter, dem Du vertraust, und fragst ihn mal“

Opfer: „Nein, wie peinlich! Vielleicht stimmt es am Ende gar nicht, dass die über mich reden“.

Täter: „Aber dann würdest Du wenigstens wissen, ob es stimmt“

Opfer: „Nein, ich traue mich nicht“.

Täter: „Soll ich das für Dich tun? Ich kann doch mal in der Mittagspause mit einem Deiner Mitarbeiter essen gehen und ihn vorsichtig fragen“.

Opfer: „Oh je, am Ende denkt er, ich hätte Dich geschickt. Oder ich bin zu feige dafür. Nein, das ist keine gute Idee“ u.s.w.

Auch dieser Dialog kann beliebig fortgeführt werden, wenn beide nicht aus diesem Drama herausfinden. Es wird auch hier die Beziehung zwischen beiden (Überlegen – Unterlegen) untermauert und verfestigt. Für beide bedeutet es einen Zeitverlust, und der Stress entsteht vor allem beim Täter, weil er ständig neue Ideen sucht und sich bemüht, eine Lösung zu finden, die dann aber nicht angenommen wird.

2.3 Ein Nörgler braucht einen Nörgler

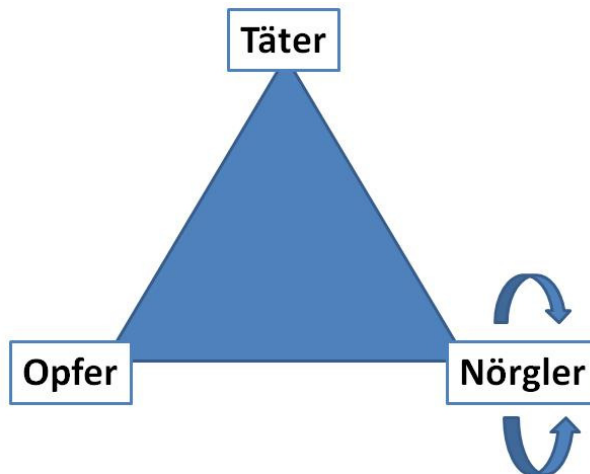


Abbildung 3: Das Nörgler → Nörgler Drama

Alleine nörgelt es sich schlecht, am besten nörgelt es sich mit einem anderen Nörgler. Findet sich kein echter Nörgler, dann sucht man sich einen. So entsteht dann der typische „Flurtalk“ - Mitarbeiter, die sich auf dem Flur oder in der Kaffeeecke treffen und über andere Leute oder über die Firma lästern.

Beispiel



Ein typischer Dialog könnte sein:

Nörgler 1: „Hast Du gehört, man will uns wieder umstrukturieren!“

Nörgler 2: „Ja, wie schrecklich, stell Dir das mal vor...“

Nörgler 1: „Bestimmt werden die wieder Abteilungen zusammenlegen und Personal einsparen. Das ist doch immer so.“

Nörgler 2: „Ich hab schon damals gesagt, dass das nicht die letzte Umstrukturierung war!“

Nörgler 1: „Und dann werden die wieder an uns Mitarbeitern sparen und die Häuptlinge behalten ihren Job.“

Nörgler 2: „Ich finde solche Umstrukturierungen immer unfair. WIR werden nie gefragt, was man besser machen könnte, das geht immer über unsere Köpfe hinweg, die machen einfach irgendwas und danach ist es auch nicht besser.“

Nörgler 1: „Stimmt, erst wird über unsere Köpfe hinweg entschieden, und dann rollen sie. Ist doch immer so!“ u.s.w.

Auch dieser Dialog kann beliebig fortgeführt werden, wenn beide nicht aus diesem Drama herausfinden. Manchmal machen solche Nörgeleien sogar Spaß, die meisten Menschen nörgeln gerne ab und zu, doch es ist wichtig zu erkennen, ab wann sie zu viel Kraft kosten und die Stimmung vermiesen. Auf alle Fälle bedeuten sie immer einen Zeitverlust, da ein Thema nie konstruktiv betrachtet wird.

S 13

2.4 Zu welchem Typ neigen Sie?

Die meisten Menschen nehmen vor allem in schwierigen Situationen oder Konflikten eines der o.g. Rollen ein.

Um herauszufinden, zu welcher Rolle Sie am ehesten neigen, beantworten Sie folgende Fragen bitte möglichst ehrlich mit JA oder NEIN⁸:

1. Neige ich eher zu Angriffen oder Vorwürfen?
2. Neige ich eher zu Verteidigungen und Entschuldigungen?
3. Neige ich eher dazu, Kritik an anderen zu äußern, wenn diese nicht im selben Raum sind?
4. Machen mir Konflikte, verbale Schlagabtausche Spaß?
5. Vermeide ich lieber Konflikte?
6. Weiß ich häufig besser, wie andere ihren Job tun oder ihr Leben leben sollten?
7. Muss ich unbedingt Recht haben?
8. Rege ich mich gerne über Dinge und andere Menschen auf?
9. Sagen mir Angehörige manchmal, dass ich ein Besserwisser bin?

10. Fällt es mir schwer, abweichende Meinungen klar zu vertreten oder NEIN zu sagen?

11. Sehe ich Dinge häufig sehr kritisch? Bemerke ich schnell die Schwierigkeiten einer Unternehmung und weniger die Chancen?

12. Fühle ich mich manchmal machtlos, wenn die Dinge nicht so laufen?

13. Denke ich oft über andere: „Wie kann man nur so ... (dumm, schlapp, unpünktlich ...) sein!“?

14. Wende ich mich öfter an andere und erbitte ihre Meinung, weil ich denke, dass die es besser wissen könnten?

15. Lästere ich manchmal gerne über andere?

16. Setze ich mich nicht genügend für mich selbst ein?

17. Mache ich häufig „Diagnosen“ und sage anderen, was sie denken oder fühlen (z.B. „Sie sind wohl überfordert ...“)?

18. Beschwerde ich mich häufiger – über die Politik, die Umwelt, den Chef, die Organisation oder ähnliches?

Ihre persönliche Rollen-Tendenz:

Wenn Sie die Fragen 1, 4, 7, 9, 13 und 17 mit JA beantwortet haben, dann tendieren Sie zur **Täter-Rolle**.

Wenn Sie die Fragen 3, 6, 8, 11, 15 und 18 mit JA beantwortet haben, tendieren Sie zur **Nörgler-Rolle**.

Wenn Sie die Fragen 2, 5, 10, 12, 14 und 16 mit JA beantwortet haben, tendieren Sie zur **Opfer-Rolle**.

3. Wie stoppt man einen Energievampir?

Das Ziel muss es sein, solche Spiele rechtzeitig zu erkennen und sich nicht darin verwickeln zu lassen. Natürlich dürfen Sie so lange an ei-

nem Drama-Spiel teilnehmen, solange Sie Kraft, Energie und Zeit haben. Aber wenn es Sie zu sehr stresst, müssen Sie wissen, wie Sie aussteigen und das Spiel verlassen können.

S 15

Beispiel



Frau 1 zu Frau 2: „Mein Mann räumt nie seine Socken auf. Irgendwie sind doch alle Männer gleich, die kommen nach Hause und erwarten, dass alles sauber ist, selbst tragen Sie aber nichts dazu bei!“. Wenn nun Frau 2 darauf antwortet: „Wir unterstützen uns gegenseitig und mein Mann hilft mir oft im Haushalt“, dann wird das Spiel nicht in gewohnter Nörgel-Form fortgeführt werden können.

Faustregel, um aus dem Drama-Spiel auszusteigen:

- 1. Erkennen, mit welchem Spieler Sie es zu tun haben
- 2. Gleiche Körperhaltung und Stimmlage einnehmen wie er
- 3. Verständnis zeigen und äußern
- 4. Detailliert nachfragen und ins Nachdenken bringen

3.1 Erster Schritt: Erkennen, welcher Gegenspieler vor Ihnen steht

Finden Sie Ihr eigenes Frühwarnsystem!

Täter erkennen Sie vielleicht daran, dass Sie selbst sich plötzlich klein und unterlegen fühlen. Vielleicht sträuben sich Ihre Nackenhaare oder Ihr Magen zieht sich zusammen? Fühlen Sie sich genervt, kraftlos und vor allem schuldig? Der Täter will, dass Sie sich schlecht fühlen – und das schafft er auch meist.

Das **Opfer** erkennen Sie vielleicht daran, dass Sie ihm schon 7-mal Ratschläge gegeben haben - und alle wurden mit fadenscheinigen Argumenten abgelehnt. Haben Sie das gleiche Klagelied schon 5-mal gehört? Fühlen Sie Mitleid? Sind Sie nach einem Gespräch ausgelaugt, weil sie für das Opfer dauernd neue Ideen entwickeln müssen? Haben Sie den

Impuls, helfen zu wollen? Denn davon lebt das Opfer – dass es von anderen unterstützt wird und folglich selbst weder großartig denken noch handeln muss.

Den **Nörgler** erkennen Sie vielleicht daran, dass Ihre Stimmung plötzlich von gut gelaunt auf depressiv umschlägt. Kippt eine positive Atmosphäre in kurzer Zeit um? Haben Sie das Gefühl, ihn überzeugen zu müssen, oder fangen Sie sogar selbst an zu nörgeln? Bedingt durch seine destruktive Art, andere auf seine Seite zu kriegen und mit ihnen gemeinsam zu nörgeln, verhindert der Nörgler positive Gedanken oder konstruktive Lösungen – und das spüren Sie meist in Form von Niedergeschlagenheit oder Frust.

3.2 Zweiter Schritt: Gleiche Körperhaltung und Stimmlage einnehmen

Nehmen Sie die **gleiche Körperhaltung** und eine ähnliche Lautstärke wie der Energieräuber an, wenn Sie ihm antworten.

- Beim **Täter** wäre dies eine gerade Körperhaltung. Machen Sie sich innerlich groß, und sprechen Sie mit lauter und fester Stimme – denn mit kleinlauter Stimmlage und unterwürfiger Körperhaltung kommen Sie nicht weit.
- Beim **Opfer** ist eine ruhigere, leisere Stimme, eine etwas gebücktere Haltung oder eine leichte Schräghaltung des Kopfes angebracht. Werden Sie NICHT empathisch und mitfühlend, denn das kennt das Opfer, sondern seien Sie eher erstaunt und interessiert.
- Beim **Nörgler** sollten Sie eher mit robuster, vielleicht auch erbotter Stimme antworten

3.3 Dritter Schritt: Verständnis zeigen – alle drei Typen wollen zur Kenntnis genommen und verstanden werden und am liebsten im Mittelpunkt stehen.

Um ein Spiel zu beenden, müssen Sie dem Energievampir den Wind aus den Segeln nehmen. Das erreichen Sie am schnellsten, wenn Sie Ver-

ständnis für seine Situation aufbringen (unabhängig davon, ob Sie wirklich Verständnis haben!). Er muss das Gefühl kriegen, dass Sie ihn ernst nehmen.

Täter: Stehen Sie fest auf dem Boden und wiederholen oder bestätigen Sie, was er Ihnen vorwirft: „Sie sagen also, ich hätte meinen Job nicht richtig gemacht?“ oder, wenn der Täter einen Fehler entdeckt und Ihnen diesen ankreidet: „Ich kann verstehen, dass Sie möglichst fehlerfreie Präsentationen haben möchten“, oder: „Ich kann verstehen, dass Sie unzufrieden sind, so wie es zur Zeit läuft“. Wichtig: Damit haben Sie keineswegs zugegeben, dass Sie Schuld haben!

S 17

! Wichtig

Wenn Sie dem Täter sofort aufzeigen, dass er falsch liegt, macht ihn das nur noch wütender. Besser, Sie zeigen erst einmal Verständnis für seine Situation.

Opfer: Mit ruhiger Stimme können Sie dem Opfer, welches über seinen schmerzenden Arm jammert, z.B: sagen: „Ich kann verstehen, dass es schwierig sein muss, mit einem schmerzenden Arm zu arbeiten“ oder bei obigem Beispiel des Chefs, der meint, seine Mitarbeiter würden hinter seinem Rücken reden „Ich kann verstehen, dass das nervt, wenn man nicht weiß, ob über einen geredet wird“. Alternativ können Sie auch erstaunt und interessiert tun und etwas wie „ach wirklich?“ oder „das ist ja erstaunlich!“ sagen.

! Wichtig

Geben Sie dem Opfer keinen einzigen Ratschlag - schon gar nicht, wenn er Sie nicht darum gebeten hat. Seien Sie hingegen erstaunt oder verständnisvoll.

Nörgler: Auch dem Nörgler gegenüber können Sie Verständnis aufbringen, denn er nörgelt häufig aus einem Gefühl der Angst, der Machtlosigkeit oder der Befürchtung, unfair behandelt zu werden. Sie können z.B. sagen „Ich kann verstehen, dass eine Umstrukturierung für Dich auch nachteilig sein könnte“ oder „Ich kann verstehen, dass Du gerne Deinen Job so behalten möchtest wie er jetzt ist“. Da wird der Nörgler antworten „Stimmt, es ist mir wichtig“. Alternativ wiederholen Sie präzise das Statement des Nörglers: „Ihrer Meinung nach hat also die Regierung versagt“ oder „Du bist also der Meinung, dass es eine Umstrukturierung geben wird“.

! Wichtig

Gehen Sie nicht auf den Nörgler ein, wenn Sie schlecht gelaunt sind, es verschlimmert Ihre Situation nur noch. Zeigen Sie Verständnis oder wiederholen Sie sein Statement.

3.4 Vierter Schritt: Detailliert nachfragen, zum Nachdenken bringen

Der vierte Schritt ist der schwierigste. Es geht darum, den Energievampir zum Nachdenken und in die konstruktive Selbstverantwortung zu bringen. Dies erreichen Sie durch offene Fragestellungen.

! Wichtig

Nutzen Sie im vierten Schritt offene Fragen. Das sind Fragen, bei denen die Zahl der möglichen Antworten prinzipiell unbegrenzt ist und nicht nur mit Ja oder Nein zu beantworten sind.

Täter: Der Täter kann mit seinen eigenen Waffen geschlagen werden – da er gerne pauschalisiert („Das hat schon Nietzsche gesagt“), können Sie antworten: „Wo genau steht das denn, ich würde das gerne nach-

lesen“. Oder der Täter sagt: „Immer machen Sie Fehler mit dem Excel-Programm“, dann antworten Sie: „Wann genau habe ich eigentlich letztes Mal einen Fehler gemacht?“. Eleganter aber wäre es, Sie würden Verständnis zeigen und gleichzeitig eine Lösung anbieten: „Ich kann verstehen, dass Ihnen Excel wichtig ist, dann sollte ich aber einen Excelkurs besuchen, was halten Sie davon?“.

S 19

Opfer: Das Opfer muss in die Selbstverantwortung zurück – denn durch sein Jammern bringt es ja Sie in die Verantwortung, ihm Lösungen zu bieten. Und das sollten Sie auf keinen Fall zulassen! Bieten Sie dem Opfer zwar an, zu helfen, wenn es Hilfe braucht, geben Sie aber keine Ratschläge. Durch unaufgeforderte Hilfe und Ratschläge vernachlässigt das Opfer, selbst Lösungen zu suchen, weil es gelernt hat, dass andere „ihm schon weiterhelfen werden“. Stellen Sie lieber Fragen wie: „hast Du schon im Internet recherchiert“. Das verkürzt möglicherweise das Gespräch nicht, aber Sie kommen aus dem Spiel heraus. Oder „Wie würde Ihr Kollege die Situation beschreiben?“ oder „Was würde Ihre Freundin Ihnen raten?“ Fragen sind das richtige Mittel, um das Opfer zurück zum Denken und aus dem Jammertal heraus zu bringen.

Nörgler müssen auch in die Selbstverantwortung gebracht werden: Denn meist:

- ist der Nörgler von dem Thema, über das er gerade nörgelt, selbst nur wenig betroffen („Man sollte etwas gegen die Regierung tun! Die rupfen die Steuerzahler doch nur und erhöhen immer bloß ihre Diäten!“),
- möchte der Nörgler gar nichts am Missstand ändern, sonst hätte er nichts mehr zu nörgeln. Daher möchte er sich auch nicht engagieren, um einen Missstand zu beheben.

Die richtigen Fragen für den Nörgler wären daher „Was hat das mit Dir zu tun“ oder „Was kannst Du tun/ wie kannst Du beitragen, damit das Problem behoben wird?“.

3.5 Zusammenfassung

Nehmen wir ein weiteres Beispiel vom **Täter**: Er sagt „Wie kann es sein, dass Sie mir das Dokument schon wieder nicht rechtzeitig schicken!“
Wenn Sie nun in die Opferrolle schlüpfen, würden Sie sich rechtfertigen: „Wieso schon wieder, das ist mir noch nie passiert“ oder „Sie haben mir nicht gesagt, dass es so eilig ist!“. Korrekt wäre - nachdem Sie erkannt haben, dass es sich um das Täterspiel handelt und nachdem Sie eine ähnliche Körperhaltung und Lautstärke gewählt haben - erst Verständnis zu zeigen: „Das ist bestimmt für Sie ärgerlich, wenn Sie Dokumente nicht rechtzeitig haben...“ und dann eine Lösung anbieten: „Wir sollten gemeinsam die Abläufe einmal durchgehen, damit Dinge in Zukunft schneller und on time da sind. Was halten Sie davon?“.

Bei einem **Opfer**, welches z.B. zu Ihnen kommt und sagt: „Ich schaffe das nie, es ist einfach zu viel zu tun, wie soll ich all das jemals in der Zeit erledigen?“, sollten Sie nicht anfangen, Ratschläge zu geben wie „Kannst Du vielleicht Deine Aufgaben anders bündeln?“ oder „Versuch doch mal den Papierkram an den Auszubildenden zu delegieren“, sondern zeigen Sie Verständnis: „ja, das ist bestimmt viel!“ oder zeigen Sie Interesse „Tatsächlich?“ . Dann stellen Sie Fragen: „Wie machen das die anderen? Wie schaffen die das?“ oder „Was hast Du denn schon ausprobiert, um es zu schaffen?“ oder „Wen könntest Du um Hilfe bitten oder um Rat fragen?“

Ein **Nörgler**, dem Sie auf dem Flur begegnen, wird Sie vielleicht zum Nörgelspiel auffordern und sagen: „Hast Du die neuen Felgen vom Chef gesehen? So eine Frechheit! Und wir müssen das Geld durch Überstunden wieder reinholen“. Würden Sie auf das Spiel eingehen, müssten Sie antworten: „Stimmt, wir schufteten uns zu Tode und andere geben das Geld dann aus“ oder „der hätte Politiker werden können, die machen das doch genauso!“. Möchten Sie das Spiel aber lieber unterbrechen, dann sollten Sie zunächst Verständnis zeigen: „Die Felgen wurmen dich, kann ich mir gut vorstellen“, ihm dann aber umgehend Fragen stellen oder in die Selbstverantwortung einbeziehen: „Inwiefern mindern die Felgen Dein Gehalt?“ oder „Was könntest du denn tun, damit der Lohn gerechter verteilt wird?“.

Sollten all diese Strategien nichts bringen, so kann ich Ihnen nur noch eines raten: Sagen Sie dem Energieräuber, dass Sie gerade keine Zeit für dieses Gespräch haben - oder seien Sie gleich ehrlich und sagen Sie ihm, dass Sie nur an konstruktiven Gesprächen Interesse haben.

Literaturliste

Rolf Rüttinger, Transaktionsanalyse, 9. Auflage 2005

Eric Berne, Spiele der Erwachsenen – Psychologie der menschlichen Beziehungen, 2. Auflage 2002

Roman Braun, Helmut Gawlass, Amanda Schmalz, Edgar Daus – die Coaching Fibel – vom Ratgeber zum High Performance Coach, 1. Auflage, 2004

S 21

Anmerkungen

¹ Rolf Rüttinger, Transaktionsanalyse, 9. Auflage 2005, Seite 63

² Eric Berne, Spiele der Erwachsenen – Psychologie der menschlichen Beziehungen, 2. Auflage 2002 – Seite 61

³ Roman Braun, Helmut Gawlass, Amanda Schmalz, Edgar Daus – die Coaching Fibel, Seite 263

⁴ Roman Braun, Helmut Gawlass, Amanda Schmalz, Edgar Daus – die Coaching Fibel, Seite 263

⁵ Rolf Rüttinger, Transaktionsanalyse, 9. Auflage 2005, Seite 64

⁶ Roman Braun, Helmut Gawlass, Amanda Schmalz, Edgar Daus – die Coaching Fibel, Seite 268

⁷ Vgl. hierzu <http://www.karpmandramatriangle.com/>

⁸ Vgl. hierzu <http://www.uni-duesseldorf.de/muendlichkeit/Projekt-Netz/rollenkonst.htm>