

Der Tagesspiegel, Berlin 11. Mai 2008

Keine Angst vorm Boss

Wenn Vorgesetzte brüllen, sollte man ruhig bleiben – und Kontra geben

Manche Chefs brüllen schon aus Prinzip. Und manche Mitarbeiter pampfen genauso selbstverständlich ihre Kollegen an. Nicht jeder kann gut damit umgehen. Und nur die wenigsten wehren sich souverän. „Vieles am Arbeitsplatz ist komplexer und schneller geworden“, sagt der Hamburger Pädagoge Frank Kittel, der in Hamburg als Coach arbeitet. „Kommunikative Fähigkeiten werden dadurch wichtiger.“ Gerade wenn der Druck zunimmt, seien viele unsicher, wie sie angemessen reagieren sollen. Doch keine Panik: Ein paar Tricks können im Büroalltag hilfreich sein.

Pauschale Ratschläge kenne er jedoch nicht, sagt Kittel. „Man braucht einen Koffer voll verschiedener Werkzeuge.“ Schließlich gibt es immer mehrere Möglichkeiten auf ein bestimmtes Verhalten zu reagieren: „Das ist wie im Sandkasten“, erklärt Kittel. „Wenn dir jemand die Schaufel wegnimmt, kannst du zuschlagen. Du kannst aber auch zu Mutti laufen oder anfangen zu verhandeln.“ Zu wissen, dass es verschiedene Optionen gibt, hilft oft schon weiter. Bei Streit mit dem Kollegen oder Auseinandersetzungen mit dem Chef sollte man sich die Frage stellen: Wie kann ich angemessen reagieren? „Manchmal kann geschicktes Nachgeben die Lösung sein. Oder es reicht schon, die Argumente des Gegenübers aufzugreifen.“ Wichtig ist zu wissen, dass nicht der gewinnt, der recht behält.

Demütigende Niederlagen sind am Arbeitsplatz keine alltägliche Erfahrung. „Aber wenn man sie macht, nagen sie am Selbstwertgefühl“, sagt Meike Müller. Manche reagieren dann eingeschüchtert, andere werden eher aggressiv. Einfach alles runterzuschlucken sei keine Lösung, mit der man langfristig glücklich wird. Die Schlagfertigkeits-Trainerin aus Berlin empfiehlt, Kontra zu geben: „Man sollte sich zunächst nur sagen ‚Mir fällt etwas ein!‘“ Schon das gebe mehr Sicherheit. „Es muss gar keine Antwort sein, über die die anderen noch nach Wochen staunen.“ Eine simple, aber effiziente Methode sei die Rückfragetechnik: „Meinen Sie wirklich, dass...?“ Sie gibt das gute Gefühl, nicht völlig passiv geblieben zu sein. Ziemlich einfach sei auch der Benennungskonter, bei dem der Betreffende umschreibt, was der andere gerade mit ihm anstellt: „Ich werde hier lächerlich gemacht, aber ich würde gerne sachlich bleiben.“

Unterschiede gibt es in solchen Situationen häufig zwischen Frauen und Männern. „Frauen kommunizieren oft weniger direkt“, sagt Erika Weber. „Sie setzen keine so klaren Grenzen“, ist die Erfahrung der Kommunikationstrainerin aus Braunschweig. „Sie beginnen Sätze häufiger mit ‚Ich meine...‘ oder ‚Ich denke...‘“ Solche Formulierungen lassen es zu, dass der Sachverhalt auch ganz anders sein könnte. „Männer geben eindeutige Botschaften.“ Für manche Tricks braucht man etwas länger: Mit Humor zu arbeiten und ironisch auf rhetorische Angriffe zu antworten zum Beispiel, setzt eine gewisse Sicherheit voraus. Auch selbst aggressiv zu kontern, sei nichts für Anfänger, sagt Meike Müller. Choleriker, die schnell laut und unfair werden, lassen sich aber manchmal mit einfachen Mitteln stoppen: „Es kann schon reichen zu sagen: ‚Bitte nicht in diesem Ton!‘“ *Andreas Heimann (dpa)*