

live mit Hörern und Experten

Hörer-Information

WDR 5, Dienstag, 8. Mai 2007, 15.05 - 16.00 Uhr
WDR 5, Mittwoch, 9. Mai 2007, 00.05 - 01.00 Uhr

Grenzen setzen - aber richtig!

Vom Umgang mit Querulanten

Studiogast Meike Müller, Kommunikationstrainerin und Coach

Wer sich nicht wehrt, lebt verkehrt. Das gilt insbesondere bei Nörglern, Miesmachern und Querulanten. Denn was zunächst harmlos als beiläufige Bemerkung begann, kann sich zu einem Konflikt mit Magengeschwür auswachsen. Es sei denn, das Opfer steuert frühzeitig gegen: Grenzen setzen, die eigenen Angriffspunkte kennen und sich schützen, sind drei wirksame Strategien beim Umgang mit Querulanten.

Querulanten können einem das Leben zur Qual machen. Was tun? Die schlechte Nachricht lautet: Sie können andere Menschen nicht umerziehen. Die gute Nachricht: Sie können in fünf Schritten zu einem neuen Umgang mit Querulanten finden.

5 Schritte zum Umgang mit Querulanten

1. Schritt: Beschreiben Sie das Verhalten des Querulanten

Was genau fällt Ihnen auf? Am besten Sie notieren in Stichworten, was besonders hervorsteicht.

2. Schritt: Überlegen Sie, warum „tickt“ der Querulant so wie er tickt?

Meike Müller meint, die zentrale Frage beim Umgang mit Querulanten lautet: Was hat der andere davon, wenn er sich so verhält, wie er sich verhält?

Menschen handeln nach ihren Werten. Hinter jeder ihrer Handlungen stecke eine „positive“ Absicht, so Müller: „Wie wär's also, wenn ich mal durch seine Brille gucke? Das heißt, ein anderer handelt oft nicht deshalb, weil er mich ärgern will, sondern weil eine unbewusste Absicht dahinter steckt. Das kann das Bedürfnis nach Sicherheit sein. Wenn mein

WDR 5 LebensArt

Tel 0221/220 3197

email
LebensArt@WDR.de

Post
WDR 5 LebensArt
50600 Köln

Service

WDR 5 Hotline
0180 5678-555
(14 Cents/Min. aus dem deutschen Festnetz)

WDR 5 im Internet
www.wdr5.de

Partner mir z. B. verspricht, abzunehmen, sich dann aber heimlich die dicken Sahnetorten reinschiebt, gibt es eine unbewusste Absicht, die stärker ist als sein Wunsch, sein Versprechen mir gegenüber zu halten.“

Ein Beispiel: Eine Frau, kugelrund und sehr durchsetzungsstark, hat immer wieder versucht, abzunehmen. Vergebens. Dann wird Diabetes bei ihr festgestellt. Diesmal hält sie sich an die eiserne Diät – und nimmt unglaublich ab. Schon nach wenigen Monaten ist sie erstaunlich schlank – und ziemlich unglücklich. Sie klagt: „Wenn ich früher einen Raum betreten habe, haben mich alle bemerkt. Jetzt bin ich zu dünn. Keiner hört mehr auf das, was mir wichtig ist.“ Die Erklärung: Es ging zwar auf der bewussten Ebene ums Abnehmen, aber auf der unbewussten hatte sie gewusst, dass all die Pfunde ihr halfen, sich durchzusetzen und ihre Ziele zu erreichen. Ihre Werte, durchsetzungsstark zu sein, waren ihr letztlich wichtiger als ein schlankes Aussehen. Kein Wunder, dass sie eine Diät immer boykottierte. Erst, als heftige gesundheitliche Folgen drohten, gewann ein anderer Glaubenssatz die Oberhand: „Es ist mir wichtiger, gesund zu sein, als mich durchsetzen.“

Welche Werte stecken vermutlich hinter dem Verhalten „Ihres“ Querulanten?

3. Schritt: Beschreiten Sie neue Wege.

Mit Ihrem neuen Verständnis für den Querulanten können Sie ihm nun anders begegnen. Oft empfiehlt es sich, ihm genau das zu geben, was er braucht (z.B. Anerkennung), weil dann der Grund für störendes Verhalten wegfällt. Meike Müller meint: „Nervensägen sind Bedürftige.“ Ehrliche Anerkennung geben z.B. funktioniert gut bei Besserwissern, Neunmalklugen, Arroganten, Hochnäsigen und Cholerikern.

Wenn Sie im Umgang mit Querulanten immer wieder dasselbe tun und es hat keinen Erfolg, dann versuchen Sie etwas anderes. So kann es sein, dass die Anerkennung bei einem Choleriker nicht ausreicht. Bei Aggressiven und Cholerikern ist vor allem wichtig, keine Angst zu zeigen, sonst verliert dieser Querulantentyp womöglich seine Beißhemmung. Bleiben Sie ruhig und standhaft, greifen Sie nicht an und versuchen Sie die Rückfragetechnik: „Ich möchte verstehen, was Sie so ärgert. Was genau ist nicht in Ordnung? Ich möchte gerne mit Ihnen darüber reden. Aber bitte lassen Sie uns das in Ruhe

und sachlich tun.'

Beleidigungen sollten Sie sofort zurückweisen: ‚Sie vergreifen sich im Ton. Sie haben mich beleidigt. Ich erwarte, dass Sie sich dafür entschuldigen.‘

Im Falle von einem Hinterhältigen und Intriganten sollten Sie in die Offensive gehen und ihn (ohne Zeugen, da sich Ihr Gegenüber sonst aus Angst vor Gesichtsverlust verweigern würde) zur Rede zu stellen: ‚Ich habe dies und jenes beobachtet, wenn das nicht sofort aufhört, werde ich andere Schritte einleiten.‘

Um Nörgler, Miesmacher, Leidende und Gestresste sollten Sie – wo immer es geht – einen Bogen machen. Sie werden diesen Querulanten ihr Leiden auch dann nicht ausreden können, wenn Sie sich sehr bemühen. – Doch umgekehrt schaffen es Miesmacher und Leidende sehr wohl, Sie herunterzuziehen.

4. Schritt: Sprechen Sie klar aus, was Sie brauchen

Marshall B. Rosenberg, der Gründer des International Center of Nonviolent Communication in den USA bringt es auf den Punkt: „Immer wieder habe ich die Erfahrung gemacht, dass in dem Moment, wo Leute anfangen, über das zuzusprechen, was Sie brauchen, statt darüber, was mit dem anderen nicht stimmt, die Wahrscheinlichkeit, einen Weg zur Erfüllung aller Bedürfnisse zu finden, dramatisch ansteigt.“

Zum Klartext reden gehört auch, nicht zu allem ja und amen zu sagen. Achten Sie jedoch bei kritischen Äußerungen darauf, bei sich zu bleiben. ‚Mir ist das und das aufgefallen.‘ Das hat den Vorteil, dass der andere nicht sein Gesicht verliert und eher bereit ist zu kooperieren. Sagen Sie ihm, was genau Sie stört. Das klingt dann in einer Arbeitssituation z.B. so: ‚Ich habe keine Lust mehr, so zu arbeiten. Mich nervt, wenn in dieser Situation so was passiert.‘ Und wenn Sie dann noch anfügen, was Sie vom anderen erwarten und einen Ausblick auf einen künftig guten Kontakt geben, ist die Chance groß, dass die Kommunikation zwischen Ihnen in Zukunft besser läuft.

5. Schritt: Identifizieren Sie die Liebesbotschaften der Querulanten

Sie bekommen jeden Tag im Umgang mit Menschen Botschaften. Auch Querulanten schicken Ihnen welche. Warum Meike Müller gerade diese Botschaften „Liebesbotschaften“ nennt? Sie meint: „Unser Ärger kann uns viel über uns selbst sagen, ist sozusagen eine ‚Liebesbotschaft‘, sich mit sich selbst zu beschäftigen und daraus eine Lehre zu ziehen.“

Um eine Liebesbotschaft zu entschlüsseln, brauchen Sie vier Fragen, ein paar leere Blätter und einen Stift:

5a) Worüber rege ich mich so auf?

Schauen Sie sich gegebenenfalls noch einmal Ihre Stichpunkte vom ersten Schritt an, s.o.

Zur Verdeutlichung ein Beispiel aus Meike Müllers Buch „Nervensägen im Griff“ (s. Lesetipps). Dort klagt jemand: ‚Herr Schmidt stellt sich immer in den Mittelpunkt und nimmt sich selbst wichtig, er nimmt keine Rücksicht, ob er andere stört.‘

5b) Was kann der Querulant besonders gut?

Um herauszufinden, was jemand besonders gut kann, empfiehlt Meike Müller, negative Eigenschaften in positive zu übersetzen.

Und das geht so. Beim Beispiel mit Herrn Schmidt sieht das aus wie folgt:

Schmidt ist eitel d.h. * er kann gut auf sich achten
Schmidt ist angeberisch d.h. * er kann gut für sich werben
Schmidt ist rücksichtslos d.h. * er nimmt nicht wichtig, was andere von ihm denken und vertraut sich selbst

Die positive Botschaft, die man aus dem negativen Verhalten ziehen könnte, lautet also: Ich will auf mich achten, ich will für mich werben, ich will nicht so wichtig nehmen, was andere von mir denken, und mehr mir selbst vertrauen.

5c) Was finde ich schlecht an der positiven Botschaft?

Oft fällt es schwer, etwas, was man ‚im Prinzip‘ gut findet,

auch tatsächlich umzusetzen. Der Grund: Wir alle haben in unserer Kindheit Theorien gehört, die irgendjemand aufgestellt hat und die wir damals nicht hinterfragt haben.

Diese alten Glaubenssätze geistern immer noch in unseren Köpfen herum, meist ohne dass sie uns bewusst sind. Erst, wenn jemand dagegen verstößt, kommen die alten Geister an die Oberfläche und lassen sich dingfest machen. Damit besteht die Chance, sie auf ihren Wahrheitsgehalt hin zu überprüfen und vielleicht für immer zu verabschieden. Am besten geschieht dies durch die Frage: Was ist schlecht oder gefährlich daran, wenn jemand...?

In unserem Beispiel: Was ist schlecht oder gefährlich daran, wenn jemand gut auf sich achtet? Der in der Kindheit gelernte Glaubenssatz dazu könnte etwa lauten: ‚Menschen, die sehr auf sich achten, sind Egoisten.‘

Was ist schlecht oder gefährlich daran, wenn jemand für sich wirbt? Der alte Glaubenssatz lautet vielleicht: ‚Menschen, die für sich werben, sind nicht wirklich kompetent, sonst hätten sie es nicht nötig, das zu tun.‘

Und was ist schlecht oder gefährlich daran, wenn jemand nicht so wichtig nimmt, was andere über ihn denken, sich selbst vertraut? Nun, die alte Antwort darauf könnte sein: Menschen, die nicht so wichtig nehmen, was andere von ihnen denken, sind eiskalt und haben keine Freunde.‘

Getreu dem alten Sprichwort: ‚Nichts ist so schlecht, als dass es nicht für irgendetwas gut wäre.‘ haben also auch Querulanten eine wichtige Funktion: Sie helfen, alte Glaubenssätze ans Licht zu bringen. Diese oft rigorosen inneren Haltungen können zu unbewussten Einschränkungen führen. Das heißt, etwas wird nicht gelebt, zum Beispiel aus der Angst heraus, abgelehnt zu werden oder etwas nicht „richtig“ zu machen.

Stellt man diese alten Einstellungen auf den Prüfstand (wie oben beschrieben) und merkt, sie hindern einen zum Beispiel daran, besser auf sich zu achten oder für sich zu werben, hat man nun die Chance, sie loszulassen.

Schreiben Sie die Sätze und alten Einstellungen, die Sie aufgeben wollen, auf leere Zettel und verbrennen Sie diese. Dieser symbolische Akt hilft Ihnen, Altes abzuschließen.

5d) Wie kann meine neue Lebenseinstellung heißen?

Überlegen Sie sich nun, welcher neue Satz besser zu Ihnen passt.

In unserem Beispiel könnte dieser neue Satz heißen: ‚Es tut mir gut, auf mich zu achten. Ich erlaube mir, für mich zu werben.‘ Schreiben Sie Ihren neuen Wahlspruch nieder und hängen Sie das Blatt dort auf, wo Ihr Blick immer wieder automatisch darauf fällt oder legen Sie es in Ihren Tageskalender. Das hat den Vorteil, immer dann, wenn Sie ihn aufschlagen, lesen Sie die Sätze, ohne dass andere sich das auch tun und sich kommentierend dazu äußern.

5e) Wie sieht künftig der Umgang mit dem Querulanten aus?

Das kann niemand im Vorhinein sagen, aber lassen Sie sich überraschen. Denn vermutlich wird sich einiges ändern, wenn sich Ihre innere Einstellung geändert hat und damit auch Ihre Haltung gegenüber dem Querulanten.

Meike Müller sagt: „Das menschliche Grundprinzip ist, man steht nicht für sich allein, man ist an andere gebunden. Wenn ich anders über jemanden denke, besteht die gute Hoffnung, dass er anders handelt. Denn wenn eine Sache im System sich ändert, müssen die anderen Teile nachziehen.“

Lesetipps (redaktionelle Auswahl)

Meike Müller
Nervensägen im Griff. Erfolgreicher Umgang mit schwierigen Menschen
Eichborn Verlag, 2006

Verlagstext: Wie unterbricht man unverbesserliche Phrasendrescher oder Quasselstripfen wirkungsvoll? Wie kann man Besserwissern den Wind aus den Segeln nehmen? Und wie erkennt und stoppt man Intriganten? Auf all diese Fragen und noch einige mehr hat die Autorin in ihrem flott geschriebenen Buch Antworten gefunden. Darüber hinaus enthält das Werk viele gute Übungen, um sich selbst auf die Spur zu kommen und „Liebesbotschaften“ von Querulanten zu entziffern.

Marshall B. Rosenberg

Das können wir klären!. Gewaltfreie Kommunikation, Die Ideen & ihre Anwendung Wie man Konflikte friedlich und wirksam lösen kann

Junfermann Verlag, 2004

Verlagstext: Immer mehr Streitigkeiten enden vor Gericht - auch in der Wirtschaft. Wirtschaftsmediation als Alternative zur gerichtlichen Konfliktlösung ist von daher im Trend. In keinem der bisher zu diesem Thema erschienenen Bücher wird jedoch beschrieben, wie eine Wirtschaftsmediation tatsächlich abläuft. Diese Lücke wird mit diesem Buch geschlossen. Der Autor beschreibt an Hand eines fiktiven Streitfalles zwischen mehreren Unternehmen, wie es einem Wirtschaftsmediator gelingt, den Streit nicht nur zu lösen, sondern die Parteien sogar noch davon zu begeistern, intensiver und nachhaltiger zusammenzuarbeiten. Das Buch ist sehr leicht lesbar, die Beispiele bleiben haften und können so mühelos in die eigene Praxis umgesetzt werden.

Cornelia Topf

Präsentations-Torpedos, Präsentation für Fortgeschrittene: So überleben Sie persönliche Angriffe, Pannen, dumme Zwischenfragen, randalierende Vorgesetzte und andere Störfaktoren

Managerseminare Verlag, 2004

Verlagstext: Das Buch eignet sich besonders für jene Leser, die Vorträge oder Präsentationen halten und dabei immer wieder auf typische Querulanten stoßen. Cornelia Topf hat für all diese Nervensägen bezeichnende Namen gefunden wie Grabenkrieger, Zwangsbeglückte, Zeitungsleser, Rechthaber-Chefs und Wortverdreher. Sie erläutert auf freche und zugleich witzige Art, wie man auch die brutalsten „Torpedos“ locker abfangen kann.

Bärbel Wardetzki

Kränkung am Arbeitsplatz. Strategien gegen Missachtung, Gerede und Mobbing“

Kösel-Verlag, 2005

Verlagstext: Die Botschaft der Autorin lautet: Wir sind Kränkungen am Arbeitsplatz nicht wehrlos ausgeliefert. Statt mit Wut, Ohnmacht oder Enttäuschung zu reagieren, können wir uns gegen Nervensägen aller Art wirkungsvoll wehren. Dabei setzt die erfahrene Diplom-Psychologin vor allem auf

Selbsterkenntnis.

Barbara Berckhan

So bin ich unverwundbar. Sechs Strategien, souverän mit
Ärger und Kritik umzugehen

Wilhelm Heyne Verlag, 2004

Verlagstext: Schlaflose Nächte wegen unsachlicher Kritik,
Magenschmerzen nach emotionaler Erpressung,
Gedankenkreisel durch Ärger, Sorgen oder andere Nervtöter –
die Autorin verrät, wie man sich mit sechs verschiedenen
Strategien von der Kunst, in schwierigen Zeiten den inneren
Kritiker zurückzustellen bis zur Fertigkeit, sich dem Gegner
stets unberechenbar zu zeigen weniger angreifbar macht.

Moderation Beate Kowollik

Recherchen Beatrix Schwarzer

Redaktion Jürgen Orthaus