

Dauernörgler, Besserwisser, Querulanten

Sie nerven, keine Frage: Dauernörgler, Querulanten, notorische Besserwisser sind nicht gerade die Menschen, mit denen man sich freiwillig umgibt. Besonders fies ist die Situation, wenn man ihnen - zum Beispiel im Büro - nicht ausweichen kann. Was tun: Zurückschreien oder zurückstecken? *mittendrin* gab die Fragen weiter an Nandine Meyden - „Hier ab vier“-Benimmexpertin.



Frau Meyden, wie bringt man einen Dauernörgler zum Schweigen?

Eine kurze Zeit einzustimmen oder zuzustimmen ist eine gute Taktik! Damit erreicht man, dass sich der Dauernörgler verstanden fühlt. Und vor allem, dass er nicht in eine Dauerschleife verfällt. Die meisten Menschen versuchen, Nörgler vom Gegenteil zu überzeugen - falsch! Damit erreicht man nur, dass derjenige denkt, er müsste ihre Argumente ständig widerlegen.

Mit welcher Strategie kann ich einen Choleriker runterregeln?

Ruhig bleiben und vor allem: sachlich. Das schlimmste wäre hier zurückzuschreien. Taktik: „Ich merke, dass Sie verärgert sind, aber ...“ Oder: „Kritik ist gut, aber wir sollten doch sachlich bleiben.“

Und wenn der cholerische Typ nun mein Boss ist?

Ich vertrete die Meinung: Niemand muss sich heute von jemandem zusammenschreien lassen - auch nicht vom eigenen Chef. Man kann es mit „Ich verstehe Sie, aber bitte schreien Sie mich nicht an“ oder „Wenn Sie so schreien, kann ich mich gar nicht konzentrieren“ versuchen.

In der Theorie klingt das immer gut. Was aber, wenn mein Gegenüber mich nicht einmal zu Wort kommen lässt?

Das ist immer eine Frage der eigenen Persönlichkeit: Steht man es durch, den anderen ausbrüllen zu lassen? Das kann

funktionieren. Sieht nach Schwäche aus, zeugt aber von Stärke. Wenn gar nichts hilft: „Ich denke, es ist besser, wenn wir ein anderes Mal darüber reden.“

Bleiben die notorischen Besserwisser ...



Paradebeispiel eines Cholerikers: Klaus Kinski quälte seine Regisseure.

Für den Umgang mit solchen Mitmenschen habe auch ich kein Patentrezept. Wenn ich ehrlich bin, gehe ich ihnen - wenn es irgendwie geht - aus dem Weg. Alles andere bringt oft nichts.

Haben Sie bei einem besonders schwierigen Zeitgenosse schon einmal selbst jegliche Etikette verloren?



Auch Rudolph Mooshammer machte seine Angestellten verbal nieder.

Ich hoffe nicht jegliche. Und zu 98 Prozent merkt man es mir nicht an. Aber es kommt vor. Nicht bei Einzelpersonen, eher bei Gruppen. Ich bin eine erfahrene Trainerin, aber vor ein paar Tagen hielt ich ein Seminar vor 65 Sekretärinnen. Sie haben sich benommen wie eine Schulklasse 14-Jähriger. Ich habe alles versucht, es half nichts - sie waren wie ungezogene Kinder. Höflichkeit brachte hier schlicht nichts mehr.

In diesem Moment haben sie mir meinen Unmut mit Sicherheit angemerkt, aber das sollten sie auch.

VORSICHT FETTNÄPFCHEN

Mit Nandine Meyden
Vom Umgang mit schwierigen
Zeitgenossen
25. Juni, 17.55 Uhr bei „Hier ab vier“
MDR Fernsehen

Fünf Regeln für den Umgang mit schwierigen Zeitgenossen

- 1. Ruhe bewahren.** Wer einen aufbrausenden Gesprächspartner hat, sollte sich auf keinen Fall von seiner Art anstecken lassen - so schwer dies manchmal fällt.
- 2. Einem Choleriker nicht ins Wort fallen,** um ihn zu bremsen, das spult ihn meistens noch höher. Versuchen Sie, ihn ausreden zu lassen, bis seine Energie, mit etwas Glück, verpufft. Wer es durchhält: Hilfreich kann sein, ihn dabei ruhig und freundlich anzusehen.
- 3. Aggressionen, Beleidigungen und Entgleisungen** sollten Sie nicht akzeptieren.
- 4. Am Arbeitsplatz:** Versuchen Sie, sich nicht auf Diskussionen zwischen Tür und Angel einzulassen. Besser: einen Gesprächstermin vereinbaren.
- 5. Grundsätzliche Patentrezepte** gibt es nicht. Wer seit 50 Jahren Dauernörgler ist, den kann man auch mit Etikette und Höflichkeit nicht ändern. Wenn die eine Taktik fehlschlägt, versuchen sie eine andere.