

Helmut Kraft

# **Fische haben Feinde, Fischstäbchen nicht**

Überlebensstrategien fürs Büro  
– So wehren Sie sich gegen Feinde

**REDLINE** | VERLAG

© des Titels »Fische haben Feinde, Fischstäbchen nicht«  
(ISBN 978-3-86881-266-4)  
2010 by Redline Verlag, FinanzBuch Verlag GmbH, München  
Nähere Informationen unter: <http://www.redline-verlag.de>

# Fische haben Konflikte – Fischstäbchen nicht (mehr)

Oder: Wie Sie Konflikte herbeiführen, die Sie frisch halten.

Machen wir einen kleinen Ausritt in die Welt der Konflikte. Was kann und muss man tun, damit ein Konflikt geboren wird? Wie wird man überhaupt konfliktträchtig und wie sieht die Zeit bis zur Entbindung, sprich die Schwangerschaft, aus? Schauen wir uns das Ganze doch mal etwas genauer an.

## Die Kunst, Probleme zu erschaffen

Probleme und Konflikte sind geniale Erfindungen. Sollte Ihnen aufgrund mangelnder Kreativität mal nichts einfallen, um einen schönen Streit vom Zaun zu brechen, habe ich eine kleine Bastelanleitung für Sie. Dabei ist es wichtig, dass Sie keinen Schritt auslassen. Geben Sie zwischendurch nicht auf. Haben Sie die Konfliktgeburt einmal geschafft, sind es nur noch ein paar kleine Schritte und Sie haben einen ausgewachsenen Konflikt, der sich gewaschen hat.

### 1. Nehmen Sie den Unterschied wahr

Finden Sie heraus, was nicht ist, wie es sein sollte. Ich gebe zu, dass man manchmal ganz schön genau hinschauen muss, um die Abweichung zwischen Ist- und Soll-Zustand festzustellen. Ohne diese Entdeckung läuft jedoch nichts! Nehmen wir mal an, nach langem intensivem Suchen machen Sie an Ihrem Arbeitsplatz solch einen Unterschied aus. Sie stellen nämlich fest, dass Ihr Chef Ihre Kolleginnen und Kollegen jeden Morgen grüßt, Sie selbst in der letz-

ten Woche aber nur drei Mal. Das ist der Punkt, an dem Sie ansetzen können. Nebenbei stellen Sie noch fest, dass er sich vorgestern für eine Ihrer Kolleginnen sofort Zeit genommen hat, als sie ihn darum bat, und Sie auf den Nachmittag vertröstet hat, da es ihm vorher nicht passte. Auf dieser feinen Ungleichbehandlung können Sie nun wunderbar aufbauen.

Diesen Unterschied wahrzunehmen reicht jedoch nicht aus. Sie müssen ihn auch bewerten. Darüber brauchen Sie sich aber keine Gedanken machen, da Ihr Verstand es automatisch für Sie erledigt. Bewerten ist eine seiner Hauptaufgaben.

## 2. Bewerten Sie: IST = schlecht, SOLL = gut

Die Bewertung des Verhaltens Ihres Vorgesetzten ist unerlässlich auf dem Weg zum Konflikt. Das heißt, drei Mal zu grüßen und ein Gespräch auf später zu verschieben ist schlechter, als fünf Mal zu grüßen und eine umgehende kurze Unterredung. Bitte achten Sie unbedingt darauf, dass Sie das Verhalten Ihres Chefs negativ beurteilen und nicht versehentlich umgekehrt, also positiv. Unterläuft Ihnen nämlich dieser Fehler, hätten Sie Glück anstatt ein Problem. Und ein Glückspilz auf dem Weg zum Konflikt wollen Sie nun wirklich nicht sein oder kennen Sie etwa glückliche Konfliktparteien? Diese sind mir bisher sehr selten untergekommen, das sind ausgesprochene Raritäten.

Merken Sie es? Wenn Sie zu Bewertungen wie dieser übergehen, sind Sie auf einem guten Weg, denn daraus entwickeln sich später negative Gefühle, die bei Konflikten sehr hilfreich sind – aber so weit sind wir noch nicht.

## 3. Entwickeln Sie eine negative Vorstellung

Nachdem Sie das Verhalten Ihres Vorgesetzten also »richtig« gewichtet haben, müssen Sie nun eine Vorstellung davon entwickeln, dass es gar nicht so leicht ist, mit ihm darüber zu reden. Und ma-

chen Sie sich noch einmal bewusst, wie sehr Sie sich gewünscht hätten, fünf Mal begrüßt zu werden und direkt Feedback zu bekommen.

Denn wäre es einfach, dann hätten Sie ja nur einen Job zu erledigen, eine klare Aufgabe: Sage ihm, was du möchtest. Aufgaben sind also Jobs, die entstehen, wenn man eine IST-SOLL-Abweichung feststellt und beheben möchte.

#### 4. Hindernisse pflastern Ihren Weg

Wenn Sie es geschafft haben, die Negativbrille aufzusetzen, können Sie jetzt sämtliche Hürden, Hindernisse, Mauern oder Gräben definieren, die verhindern, dass Sie das Thema mit Ihrem Chef ganz einfach aus der Welt schaffen können. Falls es Ihnen nicht gelingen sollte, diese näher zu bestimmen, haben Sie hier eine Auswahl aus der Konfliktbäckerei, wo die großen Konfliktbrötchen gebacken werden.

Das einfachste, weil naheliegendste, ist diese Annahme: Ich schaffe es nicht, mit ihm darüber zu reden, diese Hürde ist viel zu hoch für mich, denn ich bin viel zu klein, um sie zu überwinden (das Gefühl von Minderwertigkeit hilft hier hervorragend weiter).

Ähnlich einfach ist Folgendes: Stellen Sie sich vor, dass Sie das Hindernis unbedingt überwinden müssen, dass also kein Weg daran vorbeiführt. Denken Sie in Bezug auf Ihren Chef ungefähr folgendermaßen: »Ich muss mit ihm darüber sprechen, ich darf es nicht ignorieren, denn es kann auf keinen Fall so weitergehen wie bisher. Wenn ich nicht entsprechend darauf reagiere, verhält er sich mir gegenüber in Zukunft immer häufiger so – wehret den Anfängen!«

Würden Sie es als Ausrutscher Ihres Chefs interpretieren, es als Ausnahme seines normalerweise konstruktiven und partnerschaftlichen Verhaltens werten, gäbe es keine Hürde – und das können Sie sich als Konfliktnovize nicht erlauben!

Eine andere einfache Möglichkeit ist die »Hindernishypnose«. (Davon ist die Rede, wenn jemand seine ganze Aufmerksamkeit auf

Hürden, Gräben oder Mauern lenkt, wovon man richtig melancholisch oder depressiv werden kann, also Achtung!) Dabei erinnert man sich ausschließlich an die Situationen, in denen man früher schon vergeblich versucht hat, mit dem Vorgesetzten über ein heikles Thema zu reden. Holen Sie also Ihre alten Filme aus dem Kopfkino-Archiv und sehen Sie sich mit Entrüstung oder abgestandenem Groll an, wie er schon einmal vergaß, Sie zu grüßen, oder vielleicht sogar einen Gesprächstermin nicht einhielt, obwohl Sie ihn mit ihm vereinbart hatten. (Na, fühlen Sie schon leichten Ärger? Hervorragend!) Das war wirklich eine riesige Frechheit! Alte Filme helfen sehr, wenn es darum geht, sich vorzustellen, warum man eine Herausforderung nicht annehmen und bewältigen kann.

Erfahrene Konfliktproduzenten haben ein gut sortiertes Filmarchiv, immer auf dem neuesten Stand der Technik. Sie schauen sehr viel häufiger alte Filme an, als dass sie neue aufnehmen. Bei Altbewährtem weiß man eben, was man hat. Wir wissen, wie sie ausgehen, wer Täter und wer Opfer ist und wer Schuld hat an den Problemen. Das gibt Orientierung, darauf ist Verlass, da sind wir mit unserer Bewertung auf der sicheren Seite! Wollen Sie wirklich auf diese Sicherheit verzichten? Das würde möglicherweise Ihr gesamtes Weltbild durcheinanderbringen, Vorsicht! Beschäftigen Sie sich also mit den ollen Kamellen, schenken Sie ihnen bitte unbedingt Beachtung. Messen Sie Ihrer Vergangenheit nämlich keine Bedeutung bei, verlören die Filmklassiker ihren Sinn. Wofür haben Sie sich dann ein Leben lang die Mühe gemacht, die Drehbücher zu schreiben und die Rollen zu besetzen? Es war doch ganz harte Arbeit, Ihrem Lebensfilm immer wieder einen Konfliktstreifen hinzuzufügen, in dem Sie die zentrale Rolle spielen!

Wenn wir schon mal dabei sind – welche Rolle haben Sie am liebsten oder am häufigsten gewählt oder ist Ihnen zugewiesen worden? Hier eine kleine Auswahl klassischer Filmrollen aus dem gut gepflegten Konfliktarchiv:

- der gescheiterte Held/die tragische Figur
- der Märtyrer, der sich für die richtige Lebensweise aufopfert

- die verlassene Ehefrau/der abgewiesene Liebhaber
- das Bauernopfer (oder einfach nur das Opfer)
- der Prophet im eigenen Land/der nicht erhörte Rufer in der Wüste
- der Missachtete/der Versager
- der Er-hat-es-trotzdem-immer-wieder-versucht
- das Opferlamm/die arme Kirchenmaus
- der Gehörnte/der Verspottete
- der Spielball der Mächtigen (oder der Ball, der nie ins Tor fand)
- der Jammerlappen/der Hypochonder
- der ewig Suchende (oder einfach nur der Trottel)
- die Lachnummer für andere/der Bemitleidenswerte
- der Kämpfer gegen Windmühlen/der Unverständene
- der Unverbesserliche
- der Mülleimer für die Probleme anderer/der Fettnäpfchen-Treter
- der vom Schicksal Gebrochene oder Gebeutelte
- ...
- ...
- ...

(Gern können Sie die Liste um Ihre persönliche Lieblingsrolle aus Ihrem Filmarchiv ergänzen.)

*»Manche Leute spielen nicht einmal in ihrem eigenen Leben die Hauptrolle.«*

*B. Trenkle*

Wo wir schon am Filmset Ihrer Vergangenheitsdramen sind: Wer hat damals eigentlich die Drehbücher in Auftrag gegeben? Auf welcher

Vorlage beruhen sie? Was haben Sie für diese Arbeit bekommen, was war Ihr Verdienst? Was wäre gewesen, wenn Sie den Job als Autor oder Schauspieler abgelehnt hätten? Wie haben Sie es geschafft, die anderen Rollen optimal zu besetzen? Oder vielleicht noch wichtiger: Für welches Publikum haben Sie sich da abgearbeitet?

Ich rate Ihnen, sich diese Fragen lieber nicht zu stellen. Sonst kommen Sie noch auf die Idee, dass Sie auch andere Streifen hätten drehen können, zum Beispiel mehr Komödien, Liebesfilme oder Schnulzen.

Doch zurück zu Ihren Vorstellungen, die Ihnen den Weg zu einem veritablen Problem ebnen. Man sagt ja, der Glaube versetze Berge. Dieses Mantra können Sie nutzen, wenn es darum geht, unüberwindbare Hindernisse zu identifizieren. Glauben Sie also zum Beispiel Folgendes in Bezug auf sich selbst oder Ihren Chef:

- Ich bin unfähig, meine Bedürfnisse zu artikulieren.
- Er ist unfähig, ein konstruktives Gespräch zu führen.
- Ich kann nicht ruhig bleiben in heiklen Gesprächssituationen.
- Er verliert in heiklen Gesprächssituationen die Geduld.
- Wir sind einfach zu unterschiedlich, um gut miteinander auszukommen.
- Er glaubt, dass wir zu verschieden sind.
- Es bringt nichts, zu sagen, was man möchte, das Leben ist kein Wunschkonzert!
- Man muss das Leben so nehmen, wie es ist.
- Er könnte mich wieder ignorieren, auch wenn er sich entschuldigt hat.
- ...
- ...
- ...

(Sie wissen schon: Hier ist Platz für Ihre persönlichen negativen Glaubenssätze.)

Und: Bitte überprüfen Sie niemals, ob diese Glaubenssätze auch wirklich stimmen! Sollten Sie dies jemals tun, kann es sein, dass Sie feststellen, dass sie falsch sind oder auf die Zeit zurückgehen, als Sie jünger und unerfahrener waren. Das würde wiederum bedeuten, dass einige der alten Filme nicht mehr geeignet sind, Sie als unfähig zu beschreiben. Lassen Sie es also, das bringt nur Ärger!

Eine weitere Möglichkeit, sich ein schönes Hindernis zu bauen, ist die Vorstellung, dass es wahrscheinlich nur noch schlimmer werden würde, wenn Sie Ihren Chef auf beide Dinge ansprechen würden. Suchen Sie in Ihrem Filmarchiv nach dem passenden Material, so dass diese Idee zur unüberwindbaren Vorstellungshürde wird.

Gehen Sie einfach nur davon aus, dass es Menschen gibt, die Ihnen missgönnen, dass Sie heikle Themen unkompliziert mit Ihrem Chef klären. Sie neiden Ihnen den guten und konstruktiven Kontakt zueinander und haben mindestens ein Problem: Sie werden durch das Verhalten anderer daran erinnert, was ihnen fehlt. In diesem Fall ist es vielleicht der Mut oder das offene Verhältnis zum Vorgesetzten. Eine Steigerung dieser Vorstellung ist die verbreitete Idee, dass die Überwindung dieser Hürde einem Verrat an den Kollegen gleichkäme. Diese beklagen im Schulterchluss das unsoziale Verhalten des Chefs, wie sehr er gegen sie arbeitet und ein gutes Arbeitsklima verhindert. Es ist wichtig, dass Sie diese Vorstellungsmauer nicht einreißen. Was hätten Sie gewonnen, wenn Sie für ein intaktes Verhältnis zum Chef auf die Loyalität der Kollegen verzichten und Sie vielleicht zum Mobbingopfer werden? Also dann doch lieber die Idee pflegen, dass man mit dem Chef ohnehin nicht richtig reden kann.

Wenn das noch nicht reicht, stellen Sie sich bitte vor, was Sie noch alles aufgeben müssten, wenn Sie auf Hürden verzichten würden.

Die Ausreden, die Sie als Opfer Ihres Vorgesetzten haben, wenn Sie mal keine Lust haben, engagiert und motiviert zu arbeiten: