

BARBARA BERCKHAN

Wie Sie anderen den **Stachel** ziehen, ohne sich zu stechen

Mit schwierigen Menschen gut auskommen



G|U

Vorwort

Neben mir sitzt ein
Verrückter – oder? 4

1

Warum Menschen manchmal so schwierig sind 8

Verhaltensmuster entstehen
im Gehirn 9
Die Fesseln der Gewohnheiten
abstreifen 12
Wie man einem Hamster das
Fliegen beibringt 14
Die sanften Lösungsmittel für
schwierige Menschen 17

Die häufigsten schwierigen Typen 24

Der Blender 25
Die Quasselstrippe 39
Der Wüterich 53
Der Nörgler 66
Das Lästermaul 78
Die beleidigte Leberwurst 88
Der Antriebslose 97
Der distanzierte Typ 110
Der Unentschlossene 122
Der Schmeichler 133

3

Mein schwieriger Typ ist anders 146

Wie Sie sich im Alltag selbst helfen
können 147

Schlusswort

Verzeihen als Neubeginn 156

Zum Nachschlagen

Bücher und Adressen,
die weiterhelfen 158
Impressum 160



Neben mir sitzt ein Verrückter – oder?

Oh nein, bitte keine Verrückten! Kaum hatte ich in der S-Bahn einen Platz am Fenster gefunden, da setzte sich ein Mann direkt neben mich. Und der war eindeutig verrückt: Er brabbelte die ganze Zeit vor sich hin. Auf dem Schoß hatte er eine große Topfpflanze, die er mit beiden Händen fest umklammerte. Mit diesem Grünzeug sprach er in einem strengen Tonfall.

Zuvor hatte ich stundenlang an diesem Buch geschrieben, und jetzt hatte ich frei. In meiner Freizeit wollte ich nichts, aber auch gar nichts mit schwierigen Menschen zu tun haben. Aber dieser Verrückte musste sich ausgerechnet neben mich setzen, als hätte er gerochen, dass schwierige Menschen mein Spezialgebiet sind. Ich fürchtete, nach der Topfpflanze würde dieser Typ nicht nur seine Pflanze, sondern auch mich vollquatschen. Deshalb schaute ich angestrengt aus dem Fenster.

Dieses Aufeinandertreffen war schon erstaunlich: Jetzt in der Bahn tat ich genau das, was ich vor ein paar Minuten

aufs Papier gebracht hatte. Ich schrieb darüber, dass wir unseren Mitmenschen gern ein negatives Etikett aufdrücken, wenn sie unseren Ansprüchen nicht genügen. Genau das hatte ich gerade getan.

Ich hatte diesem Topfpflanzen-Besprecher das Etikett »verrückt« aufgedrückt. Und jetzt durfte ich meine Beurteilung fühlen. Wie fühlt es sich an, neben jemandem zu sitzen, den ich für verrückt hielt? Es fühlte sich nicht gut an. Ich war angespannt und wollte da weg. Ich tat so, als müsste ich aussteigen. In Wirklichkeit wollte ich mich woanders hinsetzen, weiter hinten in den Wagon. Ich stand auf, er zog seine Beine ein und ließ mich durch.

Da sah ich es: An seinem rechten Ohr steckte ein Gerät. Das war ein Headset fürs Handy – sehr praktisch, wenn man beim Telefonieren beide Hände frei haben will, um beispielsweise eine große Topfpflanze zu transportieren.

Die Wunderheilung in der S-Bahn

Der Typ war nicht verrückt. Ich hatte ihm dieses Etikett verpasst, weil ich nicht alle Fakten kannte. Die entscheidende Seite seines Kopfs – die mit dem Headset – hatte ich vorher nicht gesehen.

Als ich verstand, dass er nur telefonierte, begann das, was man eine Wunderheilung nennen könnte. Ohne je ein Wort mit ihm gewechselt zu haben, wurde dieser

Verrückte für mich zu einem normalen Menschen, mit dem ich mich wohl fühlen konnte. Doch alles, was sich tatsächlich geändert hatte, waren meine Gedanken. Jetzt hatte ich Verständnis für ihn. Ich hatte erkannt, warum er sich so verhielt, warum er in die Pflanze brabbelte. Mein Verständnis hatte alles geändert.

Jetzt einmal nur unter uns: Wer war nun in Wirklichkeit der schwierige Typ?

Ich habe mich trotzdem nach hinten in den Wagon gesetzt und über diese Szene nachgedacht. Dabei musste ich über mich selbst ein wenig lachen. Während ich leise vor mich hin kicherte, fiel mir die Frau auf, die mir gegenüber saß. Sie schaute mich irritiert an. Wahrscheinlich kam ich ihr ein wenig verrückt vor.

Bin ich normal oder schwierig? Oder beides?

Beim Schreiben dieses Buchs habe ich das meiste, was Sie hier lesen können, am eigenen Leib erfahren. Wie ein Medizinstudent, der ein Lehrbuch über Krankheiten liest und dabei feststellt, dass er gerade dieselben Symptome hat, die in dem Buch beschrieben werden. So ähnlich erging es mir auch: Ich schrieb über schwierige Menschen und hatte die gleichen Probleme. Am schlimmsten war es bei dem Kapitel über den Wüterich und den Antriebslosen.

Ich hielt mich immer für eine friedliebende Frau. Aber als ich über den Wüterich schrieb, hatte ich gleich drei Missgeschicke, bei denen ich aus der Haut gefahren bin. Alles nur Kleinigkeiten, aber ich war dermaßen geladen – ich hätte die Wände hochgehen können. Jetzt habe ich sehr viel Verständnis für alle Wüteriche da draußen und für den Wüterich, der in mir wohnt.

An dem Kapitel über den Antriebslosen arbeitete ich wochenlang. Ich schrieb alles fünf Mal um, und zwischendurch spielte ich an meinem Computer immer wieder ein paar Runden Solitär. Ich erreichte neue Rekordzahlen bei den gewonnenen Spielen, während mein Schreiben stagnierte. Ja, ich erlebte am eigenen Leib, wie die Antriebslosigkeit funktioniert.

Aus dem Schreiben dieses Buches habe ich eine wichtige Erkenntnis gewonnen: Ich kann mich von den schwierigen Menschen nicht distanzieren. Ich kann nicht so tun, als wären da draußen viele Typen total daneben, während ich makellos bin. Ich kann nicht auf den schwierigen Typen herumhacken und so tun, als hätten diese Leute nichts mit mir zu tun. Doch die Wahrheit sieht anders aus: Alles, was die schwierigen Leute veranstalten, kann ich auch. Oder es ist zumindest potenziell in mir angelegt. Deshalb werden die schwierigen Leute in diesem Buch mit Verständnis behandelt. Das Verständnis, das ich mir auch für mein Schwierigsein wünsche.

Warum Menschen manchmal so schwierig sind



Kein Mensch wacht morgens auf und schreibt auf seine To-do-Liste: Heute werde ich mal nervig sein. Ich schreibe das so klar, weil wir oft genau das Gegenteil denken. Oft glauben wir, unsere Quälgeister würden uns mit voller Absicht nerven. Wir unterstellen ihnen, sie könnten sich besser benehmen, wenn sie sich nur ein wenig zusammenreißen würden. Mit ein bisschen gutem Willen und etwas Vernunft könnten diese Leute angenehmer sein. Aber so einfach ist das nicht.

Verhaltensmuster entstehen im Gehirn

Dieses Buch handelt von Menschen, die uns schwierig vorkommen. Ich sage auch gern: die reizenden Typen. Ihr Verhalten ist so charakteristisch, dass ich sie einfach so nenne, wie sie sich oft benehmen: Wüterich, Nörgler, beleidigte Leberwurst, Lästernaule und so weiter. Ihr schwieriges Verhalten ist kein Zufall und auch kein seltener Ausrutscher. Es ist ein sich wiederholendes Muster, ein früh erlerntes, über die Jahre antrainiertes Verhalten.

Unser Gehirn organisiert unser Verhalten sehr gern in immer wiederkehrende Routinen. Das sind gewohnte Muster, die es uns erlauben, schnell zu reagieren, ohne dabei viel nachzudenken. Autofahren,



Erlernte Verhaltensmuster engen uns
ein und fesseln uns.

mit zehn Fingern tippen, sich die Zähne putzen – das sind Tätigkeiten, die wir anfangs trainieren, damit sie dann später automatisch ablaufen.

Auch unser Umgang mit anderen Menschen wird vom Gehirn so organisiert. Wir gewöhnen uns bestimmte Verhaltensweisen an, und später reagieren wir automatisch. Die Art, wie wir reden, wie wir auf andere Menschen zugehen, wie wir uns streiten, wie wir mit unserer Angst und unserem Ärger umgehen – all das haben wir früh gelernt, und jetzt leben wir mit diesen zahlreichen Verhaltensmustern. Schwierig wird es erst, wenn ein automatisches Verhaltensmuster beim Betreffenden selbst oder bei anderen Menschen viel Stress erzeugt. Das können Wutausbrüche sein oder häufiges Nörgeln, Unentschlossenheit oder Passivität. Dann haben wir ein Problem.

Früh übt sich ... auch das Schwierigsein

Ein Mensch mit einem schwierigen Verhaltensmuster hat sich dieses Benehmen oft schon früh angewöhnt und manchmal steckte die blanke Not dahinter. Alle Kinder versuchen, mit ihrer Familie und in ihrer Umgebung einigermaßen gut zurechtzukommen. Da alle Kinder lernende Wesen sind, lernen sie auch schnell, wie sie das schaffen. Wenn ein Kind merkt, dass ein bestimmtes Verhalten gut funktioniert, ihm einen Vorteil verschafft oder dass es damit aus einer Klemme herauskommt, dann gewöhnt es sich dieses Ver-

halten an. Denken Sie zum Beispiel an ein Kind, das von der Mutter gern eine Süßigkeit bekommen möchte. Es hat die Erfahrung gemacht, dass die Mutter ablehnend reagiert, wenn es Süßes wütend fordert oder wenn es weinerlich herumquengelt. Spricht dieses Kind aber im normalen Tonfall, bekommt es öfter, was es sich wünscht. Das Kind lernt, dass ein normaler Tonfall ohne zusätzliches Drama seine Chancen, etwas zu bekommen, verbessert. Dieses Verhalten wird bei ihm belohnt, und damit entsteht ein Verhaltensmuster.

Besonders schnell und intensiv werden Verhaltensmuster gelernt, die aus der Angst geboren werden.



Stellen Sie sich ein kleines Kind mit seinen Eltern vor. Alle zusammen schlendern durch ein Kaufhaus. Das Kind läuft zwischen den Verkaufsständen hin und her. Plötzlich sieht es seine Eltern nicht mehr. Mama und Papa sind weg. Überall fremde Leute. Das Kind bekommt große Angst. Es hat Angst davor, völlig verlassen zu sein. Später finden sich alle wieder. Aber das Kind weicht seinen Eltern nicht mehr von der Seite. Es klammert sich an die beiden. Die Eltern verstärken dieses Verhalten, indem sie das Kind loben, weil es jetzt so brav ist und nicht mehr im Kaufhaus herumläuft.

Wenn das klammernde Verhalten des Kindes weiterhin von den Eltern durch Lob und Zuwendung verstärkt wird, kann daraus ein Verhaltensmuster entstehen. Dieses Muster ist unter Umständen bis ins Erwachsenenalter wirksam. Wenn dieser Mensch Stress erlebt oder Angst bekommt, startet das erlernte Verhaltensmuster automatisch. Er sucht Nähe und klammert sich an andere Menschen.

Die Fesseln der Gewohnheiten abstreifen

Verhaltensmuster funktionieren automatisch, aber sie sind veränderbar. Durch Lernen und Trainieren sind diese Verhaltensmuster entstanden – und genau so lassen sie sich auch ändern. Wir können aus unseren Routinen und Gewohnheiten aussteigen, unsere Automatismen ab-trainieren, quasi ent-lernen. Aber dazu brauchen wir Selbsterkenntnis und Achtsamkeit im Alltag. Das achtsame Bemerkten ist der Schlüssel, mit dem wir an unsere eigenen Verhaltensmuster herankommen. Diese Achtsamkeit können wir lernen und uns angewöhnen. Im Alltag bedeutet das, dass wir lernen, uns

Wir können unsere Verhaltensmuster und Gewohnheiten ändern.

zu beobachten. Wir nehmen aufmerksam wahr, wie wir uns verhalten und an welchen Stellen wir automatisch reagieren. Dabei können wir feststellen, wann genau unsere Verhaltensmuster anspringen. Bei welchen Gelegenheiten werden wir automatisch ärgerlich? Wann werden wir redselig, und wann ziehen wir uns zurück? Was muss jemand tun, damit wir unsicher werden? Und wann fangen wir an, uns selbst zu kritisieren?

Was wir nicht können, ist, diese Sache für einen anderen Menschen zu erledigen. Jeder ist für seine eigenen Automatismen zuständig. Aber wir können darauf achten, dass wir nicht automatisch schwierig werden, wenn sich unser Gegenüber »reizend« benimmt.



Warum es wichtig ist, vom Haken zu kommen

Ich habe im Laufe meiner Arbeit immer wieder festgestellt, dass ein schwieriges Verhaltensmuster allein nicht unbedingt ein Problem sein muss. Problematisch wird es für uns erst, wenn wir uns in dieses Verhaltensmuster verwickeln. Ich nenne das auch: sich darin verhaken.

Die häufigste Art, sich zu verhaken, besteht im Widerstand. Wir lehnen das Verhalten des anderen ab. Wir wollen das nicht erleben. Wir wollen uns nicht so fühlen, wie wir uns gerade fühlen. Je mehr wir den anderen ablehnen, desto mehr Stress erleben wir. Wir verlangen vom anderen, er solle sich ändern, und wir hoffen, dass wir uns besser fühlen, wenn der andere sich anders benimmt. Genau damit hängen wir am Haken: Wir geben dem anderen die Macht über unsere Gefühle. Wir verlangen, dass der andere Mensch sich so verhält, dass wir zufrieden oder sogar glücklich sind. Damit das auch passiert, doktern wir am anderen herum. Wir versuchen, den anderen zu ändern. Wir reden mit Engelszungen oder mit Sticheleien auf ihn ein, probieren es mit Vorwürfen oder guten Argumenten. Dabei treiben wir den Haken immer tiefer in unser eigenes Fleisch. Wie wir uns selbst damit unglücklich machen, beschreibe ich ausführlich im nächsten Kapitel.

In diesem Buch geht es darum, wie Sie sich am Stachel des anderen nicht stechen, wie Sie vom Haken kommen. Ja, es ist möglich: Sie können aufhören, sich in das schwierige Verhalten eines anderen Menschen zu verhaken. Wenn Sie das schaffen, hört für Sie der Stress auf, und Sie können sich entspannen. Dafür muss sich der schwierige Mensch nicht ändern.

Ein bisschen verrückt ist völlig normal

Barbara Berckhan zeigt, wie man im Umgang mit schwierigen Menschen **heiter und gelassen** bleibt – und wie man trotz oder gerade wegen aller Gegensätze und Extreme **gut miteinander auskommt**. Anhand vielschichtiger Charakterportraits beschreibt sie amüsant und fundiert zugleich, mit welchen **Kommunikations- und Verhaltensstrategien** man eine angenehme Gesprächsebene schafft. Und das lohnt sich – denn eines muss man ihnen lassen, all den Distanzierten, Nörglern und Quasselstrippen dieser Welt: Ohne sie wäre das Leben nur halb so bunt – und nur halb so unterhaltsam.



WG 481 Persönliche Entwicklung
ISBN 978-3-8338-2738-9



9 783833 827389



PEFC
PEFC/04-31-0946

€ 14,99 [D]
€ 15,50 [A]

www.gu.de