

Kapitel 4:

Nervensägen unter der Lupe

Nun wollen wir die einzelnen Nervensägen-Typen genauer unter die Lupe nehmen. Wie verhalten sie sich im Berufsalltag? Wie erkennen wir sie rechtzeitig? Und vor allem: Wie gehen wir mit ihnen um?

Zur besseren Übersicht betrachten wir jeden Typ in vier Abschnitten:

- seine Verhaltensweisen
- seine Körpersprache
- seine Entwicklungsgeschichte
- Tipps im Umgang mit ihm

Bei den Tipps zum Umgang finden Sie ganz am Anfang jeweils die absoluten Killersätze, die es in der Auseinandersetzung mit der jeweiligen Nervensäge unbedingt zu vermeiden gilt. Diese Sätze gießen Öl ins Feuer und bringen damit manche Nervensäge garantiert zum Ausrasten. Wenn Sie diesen Effekt also nicht bezwecken, dann wählen Sie bitte andere Formulierungen. Sicher werden Sie beim Durchlesen dieser Sätze lächeln und meinen, so etwas sagt

doch sicher niemand zu einem aufgebrachten Gegenüber. Sie würden staunen, wie oft genau diese Sätze fallen!

Wie sehr uns eine Nervensäge quälen kann, hängt nicht zuletzt auch von der Situation ab, in der sie uns begegnet. Haben wir nur selten mit einem bestimmten Menschen zu tun, weil er vielleicht ein Kunde ist, den wir nur zwei Mal pro Jahr treffen, ist es leichter, mit den jeweiligen Eigenheiten umzugehen. Schwieriger wird es da schon, wenn diese Nervensäge tagtäglich im Büro nebenan sitzt. Da können gewisse negative Eigenschaften viel störender sein. Ist die Nervensäge meine Patientin, stellt mich diese Situation ebenfalls vor besondere Herausforderungen. Und besonders schlimm kann es werden, wenn sie auch noch in Gestalt der Chefin, des Chefs an unseren Nervensträngen sägt!

Es ist daher notwendig, unsere Tipps je nach Situation zu unterteilen:

- die Nervensäge als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter
- die Nervensäge als Chefin oder Chef
- die Nervensäge als Kundin oder Kunde
- die Nervensäge in einer Krisensituation
- die Nervensäge als Patientin oder Patient

Natürlich sind einige Wiederholungen nicht zu vermeiden. Was grundsätzlich bei Nervensäge X wirkt, ist meist unabhängig von seiner Position uns gegenüber wirksam. Trotzdem erscheint es uns hilfreich, auf die einzelnen Situationen gesondert einzugehen, da ja unsere innere Einstellung zum jeweiligen Gegenüber entscheidend mitbestimmt, ob unsere Strategie im Umgang mit ihm zielführend ist. Und unsere innere Einstellung ist nun einmal verschieden, je nachdem, ob uns ein Neukunde, ein langjähriger Kollege, ein Patient oder ein ungeliebter Chef gegenübersteht!

Entscheidend ist jedenfalls, dass Sie den Umgang mit den einzelnen Nervensägen bewusst gestalten und Ihr Handeln aktiv bestimmen. Wer auf Nervensägen immer nur abwehrend reagiert, hat schon verloren!

Und zum Schluss noch ein Hinweis: Obwohl wir uns der gendergerechten Sprache verpflichtet fühlen, erfolgt die ausschließliche Verwendung der männlichen Form aus rein sprachlichen und schriftbildmäßigen Gründen. Jeweils beide Formen anzuführen, würde den Lesefluss aus unserer Sicht

nicht fördern. Es steht jedoch außer Frage, dass es von allen Nervensägen sowohl weibliche als auch männliche Exemplare gibt.

Die Angeber-Nervensäge

*Der Angeber kommt meist nicht weit.
Es fehlt ihm ja die Sicherheit,
mit der – ganz ohne anzugeben –
die wahrhaft Fortgeschrittenen leben.*

Wilhelm Busch

Die Verhaltensweise der Angeber-Nervensäge

.....

Der neue Kollege A ist ein durchaus attraktiver Mann. Braun gebrannt, sportliche Figur, stets perfekt gestylt und mit einem sehr gewinnenden Lächeln. Irgendwie wirkt seine Frisur jeden Tag anders – einmal mit Gel, einmal streng nach hinten gekämmt, dann wieder wild zerzaust. Spontan kommt Frau C da der Artikel aus der letzten Modezeitung über den verwandlungsfreudigen neuen Mann in den Sinn.

A steht sicher am Morgen stundenlang im Badezimmer! Wahrscheinlich ist er deswegen auch immer so in Eile. Er plaudert zwar gerne mit jedem, aber es kann schon passieren, dass er mitten im Gespräch plötzlich davon eilt. Dabei sind die Dinge, die er erzählt, durchaus interessant: Wie er in seiner letzten Firma die gesamte Verkaufsabteilung umgekrempelt hat, den Umsatz um 30 (!) Prozent gesteigert hat und dabei trotzdem noch die Kunden in aller Welt gehegt und gepflegt hat.

Bei so viel Erfolg ist schwer nachvollziehbar, warum ihn sein voriger Arbeitgeber hat ziehen lassen. „Ich suche eben immer neue Herausforderungen! Wenn man so viele Ideen hat wie ich, muss man immer wieder zu neuen Ufern aufbrechen. Ich sage immer, auch andere Unternehmen haben es verdient, dass ich für sie erfolgreich bin!“

Kein Wunder, dass der ein oder andere, vor allem männliche Kollege unruhig wird. Herr B aus dem Controlling fühlt der neuen Wunderwaffe an der Verkaufsfrent einmal etwas näher auf den Zahn. Doch wenn es um Statistiken und Businesspläne geht, hat es A wieder einmal sehr eilig. „Wissen Sie, nackte Zahlen sind das eine – sie mit

Leben, sprich mit zufriedenen Kunden und erfolgreichen Geschäftsabschlüssen zu erfüllen, ist mein Ding. Deswegen entschuldigen Sie mich bitte, ich habe einen wichtigen Termin mit dem Vorstandsdirektor der XA-Bank!“

Und so verliert das Strahlemann-Lächeln mit der Zeit immer mehr an Wirkung. Auch die Kolleginnen sind von den großen Sprüchen zusehends genervt. Wer das Pech hat, neben A im Betriebsrestaurant zu sitzen, muss sich endlose Storys über seinen erfolgreichen Werdegang samt Auslandsaufenthalten, seinen beruflichen Eroberungsfeldzug sowie alle seine wichtigen Kontakte zu höchsten Kreisen aus Wirtschaft und Gesellschaft anhören. Ach ja, er ist auch noch ein Sportass – Paragliding und Extremklettern zählen zu seinen Hobbys ...



Lässt Herr A seinen großen Sprüchen nicht sehr bald genauso eindruckliche Taten folgen, wird er von seiner Umwelt wohl als Angeber entlarvt werden. Was kennzeichnet nun einen solchen Typ?

Er fällt durch ein übertrieben zur Schau gestelltes Selbstbewusstsein auf. Inhalt seiner wortreichen Schilderungen sind stets er und seine Großtaten. Rhetorisch rührt er dabei „mit der großen Kelle an“ und scheut sich nicht, jede Art von Übertreibung zu verwenden. Das Wort „Ich“ ist dabei eindeutig am häufigsten zu vernehmen. Dieser Typ ist offen, kontaktfreudig und jederzeit bereit, sich mit möglichen Bewunderern auseinanderzusetzen. Stets sucht er Abwechslung, Neues, Spaß und Unterhaltung. Seine Gespräche und Beziehungen bleiben aber immer an der Oberfläche. Wird ein Gespräch zu tiefgründig oder geht ins Detail, zieht er sich zurück. Philosophie und das Ergründen des Lebenssinns sind definitiv nicht sein Ding.

Eine perfekte Selbstdarstellung ist ihm in jeder Lage wichtig. Selbstdarstellung ist dabei für ihn immer auch Selbstinszenierung. Viel Zeit verwendet er daher für Planung und Durchführung derselben. Dieser Typ Mensch ist sehr modebewusst und stets auf dem letzten Stand der Dinge. Neue Trends entgehen ihm kaum. Statussymbole spielen für ihn eine wichtige Rolle. Egal, ob Luxusurlaub, trendige Wohnlage, neuestes elektronisches Gadget – er ist nach Möglichkeit voll dabei. Und wehe dem armen Zeitgenossen, der eines dieser Statussymbole nicht bemerkt oder erkennt. Der bekommt das jeweilige Stück immer wieder unter die Nase gehalten, so lange, bis er endlich auch in Bewunderung – oder vielleicht auch Hilflosigkeit – erstarrt.

Der Angeber definiert sich oft auch über sein großes Beziehungsnetz. Wichtige, „namhafte“ Leute zu kennen, ist ihm extrem wichtig. „Sag mir, wen du kennst, und ich sage dir, wer du bist!“, ist einer seiner Leitsprüche. Gerne würde man ihn einmal so richtig auflaufen lassen, ihn in seiner übertriebenen „Nabelschau“ bloßstellen. Doch Vorsicht! Der Angeber ist absolut humorlos, vor allem, wenn es um seine Person und sein Erscheinungsbild geht. Persönliches Bloßstellen, vielleicht auch noch vor Publikum, verletzt ihn tief. Wird lediglich sein mangelndes Wissen entlarvt, kann er sich meist noch mit einer eleganten Formulierung, einem Allgemeinplatz herauswinden: „Will man erfolgreich sein, darf man sich nicht allzu lange mit Details aufhalten!“

Wird von ihm Detailwissen gefordert, zieht er sich daher sofort zurück. Er ist ja nur zuständig für die großen Erfolge, nicht für das tägliche Kleinklein. Um diesen „peinlichen“ Fragen zu entfliehen, ist er ständig auf der Flucht. Das ist auch der wahre Hintergrund für seine „Dynamik“. Nicht Tatendrang, sondern Flucht vor zu viel Tiefe, zu viel gefordertem Wissen lässt diesen Menschentyp ständig im Laufschrift durchs Leben eilen. Er scheut zwar körperliche Nähe nicht, hat aber ständig Angst, „festgebunden“ zu werden. Tiefe Bindungen, Treue und Loyalität sind nicht unbedingt seine Stärken. Konsequentes Festhalten an einer Meinung fällt ihm schwer. Er braucht seinen Freiraum, zieht sich zwischendurch – nach einem gelungenen, aber oft auch anstrengenden Auftritt – gerne zurück.

Offenen Konflikten geht der Angebertyp aus dem Weg. Deswegen ist er auch für Kritik nicht sehr empfänglich. Überhaupt legt er sich nicht gerne fest. Muss er Entscheidungen treffen, schiebt er sie auf die lange Bank – einiges erledigt sich dann ohnehin. Sich lange mit den Für und Wider einer Sache zu beschäftigen, überfordert ihn. Lieber nimmt er einen für ihn nachteiligen Verlauf der Dinge in Kauf, als sich schnell zu entscheiden.

Das Streben des Angebers nach beruflichem Erfolg ist davon geprägt, von anderen bewundert zu werden. Für ihn geht es bei seinen Karriereschritten nicht so sehr um einflussreiche Positionen mit viel Macht, er braucht prestigeträchtige Positionen. Ein anerkannter Titel, ein schönes Büro, Dienstwagen, Auslandsreisen, Mitglied in einem exklusiven Club oder die Teilnahme an einer netten Konferenz sind ihm wichtiger als Positionen an den wichtigen Schalthebeln eines Unternehmens. Daher strebt er nicht unbedingt höchste

Führungspositionen an – das Maß an Verantwortung würde ihn viel zu sehr einengen und überfordern. Lieber eine Position tiefer und dafür mehr Zeit zur Selbstinszenierung. Er sonnt sich gerne im Glanz eines dynamischen, erfolgreichen Chefs, der seinerseits vielleicht gerne auf das Beziehungsnetz und die kommunikativen Fähigkeiten einer oder eines angeberischen Mitarbeitenden zurückgreift.

Das ist auch eindeutig die Stärke des Angeber-Typs: andere Menschen zu begeistern, zu motivieren. Im Verkauf kann er dabei sehr erfolgreich sein. Überall dort, wo rascher Erfolg, ein positiver erster Eindruck ohne Tiefgang gefragt ist, bringt er seine besten Leistungen. Kurzfristig kann er andere beeindruckend, blenden. Small Talk und oberflächliche Kontaktpflege liegen ihm.

So kann der Angeber durchaus auch kreativ sein. Doch im Zentrum seines Handelns steht stets die Suche nach Anerkennung seiner Person, seines Status und seiner äußeren Erscheinung.

Die Körpersprache der Angeber-Nervensäge

Dieser Menschentyp ist immer in Bewegung. Er wendet sich zwar seinem Gesprächspartner offen zu und signalisiert Kommunikationsbereitschaft. Doch diese offene Haltung bleibt nur so lange bestehen, wie er selbst redet. Kaum ist er fertig, dreht er sich auch schon wieder leicht zur Seite, beginnt von einem Fuß auf den anderen zu treten, gerade so, als spüre er einen starken Fluchtimpuls. So wie er sich meinungsmäßig nicht festlegen will, will er auch physisch nirgends Wurzeln schlagen. Nur ja nie zu lange auf einem Standpunkt (und das ist hier im rein körperlichen Sinn gemeint) verharren.

Seine Fußsohlen sind daher selten zusammen fest am Boden. Meist wippt er mit einem Fuß oder bewegt die Füße vor und zurück. Gemütlich hinsetzen wird er sich nur dort, wo er keine Gefahr für seine Position befürchtet – also zum Beispiel im Kreise seiner Bewunderer. Da wird er sich dann betont lässig, einen Arm leicht nach hinten über die Lehne gelegt, präsentieren. Das sieht zwar sehr souverän aus, bietet aber wenig „Bodenhaftung“, der Rücken ist durchgebogen. Diese Haltung symbolisiert: Hier sitzt jemand, der „kein Rückgrat“ hat – die äußere Haltung spiegelt wie so oft in der Körpersprache

die innere Einstellung. Gerne sitzt so jemand auch nur an der Kante eines Schreibtisches: Da hat man sein Publikum gut im Griff, kann von oben herab seine Person präsentieren und notfalls auch schnell wieder flüchten.

Gang und Bewegungen des männlichen Angebers sind eher großräumig und ausladend. Er macht sich gerne größer als er ist. So wippt er zum Beispiel im Stehen von den Zehen auf die Fersen. Seine Schritte sind groß, er setzt fest mit den Fersen auf (deutlicher „Fersengang“) – manchmal unterstreicht ein typischer Angeber diesen „dynamischen“ Gang auch noch mit Eisenblättchen an den Sohlen. „Klack, klack“, jeder kann hören, wer da kommt wie der Wirbelwind. Dreht er sich um, erfasst die Bewegung seinen ganzen Körper. Er dreht den Hals in alle Richtungen, da er stets flexibel auf Ausschau nach Neuem, Anregendem und Aufregendem ist.

Die Angeber-Frau hat stets eine sehr aufrechte Haltung, erscheint mit großen Gesten. Sie scheut auch nicht vor einem dramatisch inszenierten Auftritt zurück, Hauptsache, sie wird wahrgenommen. Auffallende Designer-Kleidung statt Understatement unterstreicht die Körpersprache.

Mangelnde Flexibilität kann man dem Angeber-Typen nicht gerade vorwerfen, das zeigt sich in der Körpersprache auch an der Beweglichkeit des Halses. Je mehr ich meinen Hals nach allen Seiten drehe und recke, umso mehr bin ich auch bereit, andere Meinungen wahrzunehmen und zu akzeptieren. Im Extremfall kann der „Wendehals“ seinen Kopf sogar um 180 Grad drehen – dann wird die Flexibilität zu weit getrieben. Nicht umsonst verwendet man den Begriff für Menschen, die ohne eigene Linie, ohne Grundsätze jede Meinung dann akzeptieren, wenn sie sich davon Vorteile versprechen. Der angeberische Mensch ist in dieser Kategorie häufig anzutreffen. Er ist eben kein Mensch von allzu festen Grundsätzen.

Da der Angeber-Typ extrovertiert und kommunikativ ist, hat er meist einen offenen Gesichtsausdruck. Er lächelt gerne, obwohl er selten wirklich herzlich lacht. Sein Lächeln ist Ausdruck einer bewussten Strategie, um andere zu beeindrucken, und nicht eines humorvollen Gemüts. Solange er auf andere zugeht, hält er auch den Blickkontakt aufrecht. Werden die Fragen seines Gesprächspartners aber zu unangenehm, schweift sein Blick sofort vom Gegenüber weg und gleitet suchend durch den Raum. Die Augen suchen weniger eine Antwort auf die Frage als vielmehr einen Fluchtweg. Wird das Ge-

spräch zu intensiv, zu tiefgründig, weicht der Angeber auch körperlich zurück. Er behält auch weiter seine eher großräumigen Bewegungen bei, allerdings werden sie jetzt etwas hektischer und fahriger. Erst wenn er seinen Fluchtweg gefunden hat (oder die richtige verbale Begründung für seine Flucht), bekommen seine Bewegungen wieder Ziel und Richtung. Ein starker Abgang ist dem Angeber-Menschen eben auch noch wichtig!

Die Entwicklungsgeschichte der Angeber-Nervensäge

.....

„Mein Papa hat ein neues Auto, einen ganz großen Tesla, mit ganz viel Vierrad-Antrieb, total viel PS und ganz schwarz und voll teuer!“

„Meine Mama kauft sich jetzt einen neuen Wagen, ein Cabrio mit Turbo, und das ist ganz teuer!“

„Unser Auto hat einen Fernseher drin und alles ist aus Leder und eine Kühltasche mit kaltem Cola hat es auch!“

.....

Solche Dialoge finden tagtäglich in vielen Kindergärten statt. Im Vorschulalter bzw. im ersten Schulalter ist es für viele Kinder wichtig, sich über ihre Umwelt, ihre Familie zu definieren. Statussymbole haben dabei einen großen Stellenwert. Vor allem materielle Werte sind wichtig, um das eigene Selbstwertgefühl zu stärken. Wer ein großes Auto, ein tolles Fahrrad, das neueste Smartphone oder eine Heimkino-Anlage hat, wird von allen bewundert, bekommt Anerkennung in der Gruppe. Angeben ohne Hemmungen ist erlaubt. Nur wenn ein Kind gar zu sehr übertreibt und die Realität mit seinen Prahlerien nicht Schritt halten kann, riskiert es, von den anderen ausgelacht zu werden. So eine Erfahrung ist dann meist schon der erste Schritt weg vom übertriebenen Angeben. Langsam lernt das Kind, dass die Anerkennung der eigenen Person auch anders, zum Beispiel über Empathie und Hilfsbereitschaft, erfolgen kann. Das neueste Computerspiel ist zwar interessant, aber die anderen Kinder kommen nicht alleine deswegen zu Besuch. Ein echter Freund muss mehr zu bieten haben als Materielles. Die soziale Einordnung in einer Gruppe ist ein schwieriger Lernprozess und beschäftigt Kindergarten-

kinder zu diesem Zeitpunkt, da sie eben zum ersten Mal ihre geschützte Umgebung, die Familie, verlassen.

Der spätere Angeber-Mensch hat es in dieser Phase besonders schwer. In der Familie hat er bisher nur zu spüren bekommen, dass er die uneingeschränkte kleine Prinzessin, der unangefochtene Prinz ist. Nicht selten hat ein Kind schon in dieser frühkindlichen Phase immer die tollsten Spielsachen bekommen, auf die dann auch noch bei Besuchen besonders stolz hingewiesen wurde. „Ich bin toll und deswegen bekomme ich auch so tolle Spielsachen!“ Aus irgendeinem Grund, zum Beispiel körperliche Ungeschicklichkeit, hat dieses Kind dann im Kindergarten nicht sofort seinen Platz in der Gruppe gefunden. Seine Strategie, sich über vorhandene oder auch nicht vorhandene materielle Güter diesen Platz zu erkämpfen, ist zwar nicht erfolgreich. Aber statt sie aufzugeben, verstärkt es seine Anstrengungen noch.

In gewisser Weise bleibt der Angeber-Mensch Zeit seines Lebens in dieser frühkindlichen Phase stecken. Er hat nicht gelernt, sich über andere Dinge zu definieren. Er kann schwer akzeptieren, nur um seiner selbst willen Beachtung zu finden. Jugendliche Angeber „untermauern“ ihre Aufschneidereien oft auch durch großzügige Einladungen: Kaugummi für alle, seht her, das kann ich mir locker leisten! So verfestigt sich sein Weltbild: Was wirklich zählt, ist, was man besitzt, was man herzeigen kann. Nur wer bewundert wird, wird auch geliebt.

Lange und intensive Freundschaften hat der Angeber-Typ in seiner Jugend meist nicht. Er bewegt sich eher in Gesellschaft von anderen Angebern. Dieses Verhalten kann zum „Sport“ werden, was den Charakter weiter in dieselbe Richtung prägt. Die Beziehungen zu Gleichaltrigen bleiben stets an der Oberfläche. So lernt er in dieser prägenden Zeit nicht, wie man Freundschaften aufbaut und erhält, was es heißt, mit allen Fehlern und Unzulänglichkeiten akzeptiert zu werden.

Ein wenig Angebertum ist also für eine bestimmte Altersstufe durchaus normal und für die Eltern noch lange kein Grund zur Sorge. Erst, wenn ein jugendlicher Mensch bis über die Pubertät hinaus an diesem Verhalten festhält, ist möglicherweise ein Angeber entstanden, der dann auch auf seinem weiteren Lebensweg für seine Mitmenschen gelegentlich zur Nervensäge wird.

Tipps im Umgang mit der Angeber-Nervensäge

.....

KILLERSÄTZE FÜR DIE ANGEBER-NERVENSÄGE

„Das ist ja gar nichts, mein Auto ist viel toller!“

„Und das ist alles?“

„Was, Sie haben noch nicht das neue Modell XP8?“

.....

Die Angeber-Nervensäge als Kollegin, als Kollege

Wir haben bisher festgestellt: Der Angeber hat ein vermindertes Selbstwertgefühl und sucht nach Anerkennung seiner Person. Sein prahlerisches Verhalten kann ganz schön nerven! Immer wieder hält einem der Angeber den Autoschlüssel seines neuen Cabrios unter die Nase: Kein Wunder also, wenn wir trotzig reagieren: „Jetzt erst recht nicht!“ Wir ignorieren seine Versuche, uns zu beeindrucken, hartnäckig. Doch der echte Angeber gibt damit noch lange nicht auf – er wird immer wieder versuchen, mit seiner Botschaft durchzudringen. Wer wohl den längeren Atem hat? Bei der Taktik „Ignorieren“ sollten wir uns darüber klar sein, dass es viel Kraft, Energie und Geduld braucht, um den Angeber-Typen „mürbe“ zu machen.

Viel zielführender ist es daher, einmal zu erkennen zu geben, dass man wahrgenommen hat, was einem da unter die Nase gehalten wird. Die Betonung liegt hier klar auf dem Wort „einmal“! Wer immer wieder in geheuchelte Begeisterung ausbricht, wenn sich der Angeber-Typ nähert, braucht sich nicht zu wundern, einen „Dauer-Fan“ bekommen zu haben, der sich in Zukunft mit Vorliebe dieses Opfer aussucht. Sie müssen auch nicht allzu dick auftragen und können Ihre Bemerkung ruhig sachlich und rein feststellend treffen:

.....

„Ich sehe, Sie haben ein neues Auto.“

„Aha, du bist am Samstag bei dieser VIP-Eröffnung, ich wünsche dir einen schönen Abend.“

.....

Es geht einfach darum, dem Angeber-Typen klarzumachen, dass man seine Bemühungen wahrgenommen hat. Er will Ihre Reaktion, und die bekommt er auch. Vielleicht nicht ganz so bewundernd, wie er erhofft hat, aber damit muss er sich wohl zufriedengeben. Weitergehende Bemühungen seinerseits können Sie dann mit gutem Gewissen ignorieren. Als extrovertierter Mensch sucht sich der Angeber dann lieber ein neues Opfer. Und Sie haben gewonnen!

Eine weitere oft sehr reizvolle Taktik im Kollegenkreis: den Angeber-Typ mit Genuss bloßstellen, ihn sozusagen „aufs Glatteis führen“. Ihm einmal bildlich vor Augen führen, wie lächerlich seine Versuche, zu beeindrucken, sind. Gerade die Kollegin, die man schon lange kennt, durchschaut man ja auch besonders gut. Man weiß genau, wo die inneren Schwachstellen sind, wo die Angebereien jeglicher Grundlage entbehren. Da reizt es ganz einfach, dieses Wissen auszuspielen.

Doch Vorsicht: Wer einen Angeber-Menschen – vielleicht sogar vor anderen – bloßstellt und damit in seinem Ansehen demütigt, der hat sich einen Feind fürs Leben geschaffen. Denn das Bloßstellen verkraftet der Angeber besonders schwer. Das perfekte Bild seines Selbst, das er so krampfhaft aufrechtzuerhalten sucht, hat Schaden genommen. Sein ohnehin schon geringes Selbstwertgefühl ist weiter gesunken. Er wird in Zukunft nichts unversucht lassen, um demjenigen, der ihm diese Schmach zugefügt hat, zu schaden. Diese Taktik bringt also nur einen kurzen Sieg, die Nachwirkungen können hingegen unangenehm werden.

Besser ist es, den angeberischen Menschen mit konkreten Fragen nach Details zu verunsichern. Eine Frage wirkt nie so hart wie eine Feststellung. Sie lenkt aber das Gespräch trotzdem in die gewünschte Richtung.

.....
Statt: „Was du da sagst, stimmt nicht. W kann gar nicht auf der Eröffnung gewesen sein, er hatte doch den Termin in XI!“

Besser: „Hat W denn seinen Termin in X ausgelassen?“

.....

Sie ermöglichen dem Angeber mit Fragen eine Rückzugsmöglichkeit, einen Weg, doch noch in letzter Minute aus dem für ihn in die falsche Richtung

verlaufenden Gespräch auszusteigen. Er wird mit einer vagen Formulierung, wie z. B.: „Ach, von einem Termin in X hat er nichts gesagt“, das Gespräch möglichst schnell beenden. Sie haben ihn wieder einmal elegant in die Flucht geschlagen, ohne ihn sein Gesicht verlieren zu lassen!

Konkrete Sachfragen, Fragen nach Details liebt der Angeber-Typ ohnehin wenig, da er ja nur in groben Zusammenhängen denkt. Wer Fakten und Beweise verlangt, Dinge hinterfragt, der wird in Zukunft gemieden. So kann man sich mit einer Angeber-Kollegin, einem Angeber im Team gut arrangieren. Ganz nach dem Motto: „Ich lasse dich dein Gesicht wahren und du lässt mich dafür in Ruhe.“

Die Angeber-Nervensäge als Chefin, als Chef

Ein Angeber-Typ in einer Chefposition erfordert umfassende Geduld von seinen Mitarbeitenden. Er tendiert dazu, besonders lange Monologe zu halten, wobei das Wort „Ich“ wohl das häufigste ist. Jede Mitarbeiterbesprechung wird zur reinen Selbstdarstellung. Applaudieren die Mitarbeitenden nicht, wird weitergemacht. Der Angeber-Mensch in der Chefrolle ist besonders unter Druck. Er muss sein mangelndes Fach- und Detailwissen durch enormen Aufwand an Selbstinszenierung wettmachen – und das nicht nur gegenüber seinen Untergebenen, sondern auch gegenüber seinen eigenen Vorgesetzten und den Geschäftspartnern nach außen. Umso empfindlicher reagiert er auf Versagen vor Mitarbeitern. Da kann er durchaus rachsüchtig und ungerecht werden.

Daher ist gegenüber einem Angeber-Vorgesetzten, einer Angeber-Chefin das Anerkennen der Person besonders wichtig. Auch wenn es manchmal schwerfällt: Wer das Selbstbewusstsein seiner Chefin, seines Chefs stärkt, sie oder ihn auch einmal lobt, hat einfach den besseren Weg eingeschlagen. Viele genervte Mitarbeiter entgegenen uns an dieser Stelle in den Seminaren: „Aber mein Chef hat ja mehr als genug Selbstbewusstsein! Wenn er schon so angibt, soll ich ihn auch noch loben? Dann hört er ja überhaupt nicht mehr auf mit seinem Eigenlob!“

Verwechseln Sie nicht echtes Selbstbewusstsein mit dem vorgeschützten Selbstlob des Angeber-Typs. Besonders in der Chefrolle hat der er permanente Angst, aufzufliegen. Je sicherer er sich fühlt, umso eher wird er sich

seine Angeber-Taktik für andere „Schlachtfelder“ aufheben. Schafft es ein Team, sich mit seinem Angeber-Chef zu arrangieren, kann aus diesem durchaus ein angenehmer und toleranter Zeitgenosse werden. Er ist froh, sich nicht mit Details auseinandersetzen zu müssen, das erledigt sein Team für ihn. Er muss sich nicht ständig beweisen – als Gegenleistung lässt er seinen Mitarbeitenden freie Hand, sie können mit viel Eigeninitiative arbeiten. Unangenehm wird er dann nur für die anderen Abteilungen. Nicht selten hören seine Mitarbeiter: „Wie könnt ihr nur mit dem auskommen? Der nervt doch grauhaft mit seiner ewigen Angeberei!“

Schwierig wird es mit dem Angeber-Typ in der Vorgesetztenrolle nur dort, wo sie oder er klare Entscheidungen treffen sollte. Das ist, wie schon bei seinen Eigenschaften besprochen, nicht gerade seine Stärke. Da drückt er sich gerne herum, lässt Dinge unentschieden, und zwar in der Hoffnung, dass sich vieles von selbst erledigt, wenn man es nur lange genug liegen lässt. Da hilft nur eines: konsequent am Ball bleiben, nicht lockerlassen, immer wieder die Entscheidung einfordern. Zugegeben, das ist echte Sisyphos-Arbeit. Aber nur so können Sie ihn mit der Zeit dazu bringen, Entscheidungen zu treffen. Das ewige Bohren und Nachfragen wird ihm auch irgendwann lästig, da entscheidet er dann doch. Und manchmal ist sogar eine falsche Entscheidung besser als gar keine. Entscheidungsschwache Vorgesetzte können die fähigsten Mitarbeitenden und ganze Abteilungen blockieren.

Vereinbarungen und Ergebnisse sollten Sie mit einem Angeber-Chef-Typ immer schriftlich festhalten. Die Aktennotiz wird zum wichtigen Arbeitsmittel. Denn gerne redet sich der Angeber-Typ später heraus und bestreitet, dies oder jenes gesagt zu haben. Da er sich gerne „nach dem Wind dreht“, ist Prinzipientreue für ihn ein Fremdwort. Hat er Ihnen etwas zugesagt, dann halten Sie das auch gleich schriftlich fest. Handschlagqualität dürfen Sie von diesem Chef nicht erwarten!

Ist ein Angeber-Chef-Typ einmal in eine Sackgasse geraten, kann er auch sehr stur reagieren. Er redet noch mehr und ist nicht bereit, auch nur einen Millimeter von seiner Meinung abzugehen, obwohl er den Fakten nach offensichtlich im Unrecht ist. Da hilft nur eine Taktik: Rückzug! Geben Sie ihm Zeit, fordern Sie keine sofortige Entscheidung. Ist einmal etwas Zeit verstrichen, kann der Angeber-Typ ja auch eine ganz andere Meinung vertreten und

Ihnen plötzlich Recht geben. Er stellt es dann auch noch so dar, als hätte er nie etwas anderes behauptet. Erwarten Sie dann keine Gerechtigkeit, er wird nie zugeben, dass Sie ihn überzeugt haben! Wichtiger ist, dass die Entscheidung dann in Ihrem Sinn gefällt wird, egal, wie sie zustande gekommen ist.

Sie sehen schon, beim Angeber in der Vorgesetztenrolle muss man ziemlich oft über den eigenen Schatten springen. Gerade deshalb ist es notwendig, sich immer wieder eines vorzusagen: Meine Chefin ist nicht so, weil sie mich quälen will, sondern weil sie selbst ständig unter Druck steht, ihr mangelndes Wissen zu verbergen und ihre Qualitäten unter Beweis stellen zu müssen. Das Gegenüber hat das eigentliche Problem. Wenn ich es schaffe, den Menschen so zu akzeptieren und manchmal gekonnt um den Finger zu wickeln, habe ich es einfach leichter.

Ist ein Angeber-Chef-Typ einmal positiv motiviert und entdeckt an sich plötzlich doch echte Fähigkeiten, kann er durchaus kreativ, wendig und flexibel agieren. Seine Stärke, seine Fähigkeit zum Networking, kann ebenfalls seiner Abteilung zugutekommen. Und eines ist dem typischen Angeber-Menschen wichtig: Seine Abteilung muss das schönste und großzügigste Weihnachtsessen des ganzen Unternehmens vorweisen können!

Die Angeber-Nervensäge als Kundin, als Kunde

Als sporadischer Kunde wird für Sie der Angeber wohl nur ein geringes Problem darstellen. Etwas Geduld beim Zuhören, hin und wieder ein Zeichen von Anerkennung bzw. Wertschätzung und schon ist dieser Kundentyp meist zufrieden. Aufpassen muss man nur, dass die Anerkennung und Wertschätzung echt und nicht geheuchelt bzw. unecht klingt. Kunden können sehr empfindlich reagieren, wenn sie das Gefühl haben, nicht für voll genommen zu werden.

Echtes, aktives Zuhören ist daher gefordert. Führen Sie diesen Kundentyp behutsam mit Zustimmungfragen in die gewünschte Richtung:

-
- „Ist nicht gerade für Sie als anspruchsvolle Anwenderin dieses Produkt interessant?“
- „Haben Sie nicht auch schon festgestellt, dass Sie so den Betrag X sparen?“
- „Was halten Sie davon, wenn ich Ihnen Folgendes vorschlage ...“
-

Der Angeber-Typ ist mit Fragen besonders leicht lenkbar. Er ist derart auf sich und seine Selbstdarstellung konzentriert, dass er nicht merkt, wenn ihm das Gespräch „entgleitet“. Gerne ist er bereit, dem anderen zuzustimmen, wenn er nur das Gefühl hat, selbst entschieden zu haben. Da er Entscheidungen nicht so gerne trifft, ist er unbewusst sogar dankbar, wenn ihm diese abgenommen werden.

Die Wankelmütigkeit des Angebers kann aber für Sie zum Problem werden, da sich so ein Kunde oft nicht und nicht festlegen will. Ist das Produkt A wirklich das Produkt mit dem höchsten Prestigewert? Oder ist das Image von Produkt B vielleicht doch besser? Nennen Sie einem Angeber-Kunden nie zu viele Details und Fakten über Ihre Leistung, Ihr Produkt. Technische Daten interessieren ihn nur am Rande. Was für ihn zählt, ist, wer zum Beispiel auch dieses Produkt verwendet, wer noch zu Ihren Kunden zählt. Diese Kaffeemaschine steht im Museum of Modern Art in New York? Das ist ein Argument, das den Angeber-Kunden-Typ beeindruckt! Diese Uhr hat James Bond im letzten Film getragen? Da versteht sich der hohe Preis ja von selbst! Dieses E-Bike war beim großen Fahrradtest des Magazins X unter den Top drei? Schon gekauft! Beim Angeber-Typ laufen Kaufentscheidungen über Gefühle, positives Image und Status eines Produkts.

Ist der Angeber ein Kunde, mit dem Sie öfter zu tun haben, kann es unter Umständen ganz schön nerven, sich immer wieder die Zeit nehmen zu müssen, seinen Ausführungen zu lauschen. Ganz nach dem Motto „der Kunde ist König“ meint er, er könne Ihnen die Zeit stehlen. Endlich hat er ein Opfer gefunden, das ihm nicht entkommen kann. Nehmen Sie es gelassen – hören Sie zunächst aufmerksam zu und stärken Sie durch ein gewisses Maß an Anerkennung das Selbstwertgefühl Ihres Kunden. Allerdings müssen Sie nicht endlos zuhören. Auch einem Kunden können und sollen Sie Grenzen setzen. Analog zu den bisherigen Tipps gilt auch hier: Fragen zu konkreten Details weisen den Angeber-Typ in die Schranken, bringen ihn zum Rückzug.

Für den Angeber-Kunden-Typ ist Small Talk als Gesprächseinstieg besonders wichtig. Wer sofort die Hard Facts auftischt, wird bei ihm auf taube Ohren stoßen. Der persönliche Kontakt ist ihm wichtig. Einladungen nimmt er gerne an. Nur wehe, er merkt, dass er im „Kunden-Ranking“ nicht ganz oben zu finden ist. „Was, mit dem Kunden Y war er in diesem neuen Gourmet-

Tempel essen? Dort ist es sicher viel teurer und angesagter als in dem traditionellen Restaurant, wo wir uns immer treffen!“

Achten Sie daher darauf, nicht zu viele Informationen über Ihre anderen Kundenaktivitäten nach außen dringen zu lassen. Werden Sie aber auf diese Art und Weise nicht erpressbar: Hat ein Angeber erst einmal die Erfahrung gemacht, dass Sie auf alle seine Wünsche eingehen, wird er immer weiter fordern. Bleiben Sie klar und eindeutig bei Ihren Spielregeln – stets freundlich, aber bestimmt!

Die Angeber-Nervensäge in einer Krisensituation

Ein Mensch, der zum Angeben neigt, ist nicht geeignet für Krisensituationen. Da wird diesem Typ keine Bühne geboten und seine Fähigkeiten sind nicht benötigt. In der Krise geht es nicht um Netzwerken und Prahlen, es geht um schnelle Entscheidungen, um das Vermitteln von Stärke und Klarheit. Vielfach versucht er dieses Manko zu kompensieren, indem er immer wieder darauf hinweist, die wichtigsten Krisenexperten gut zu kennen. So hat er überall etwas beizutragen und verbreitet Halbwahrheiten. Um das zu verhindern, ist es notwendig, klare Richtlinien für Mitarbeitende aufzustellen. Der Angeber-Typ als Mitarbeiter neigt sonst dazu, sich selbst immer wieder als führenden Kopf in der Krise darzustellen und Vorgaben von höherer Stelle zu ignorieren. Auf einen Chef als Angeber ist da auch wenig Verlass. Es ist stets besser, sich an das allgemeine Krisenmanagement im Unternehmen zu halten und immer wieder darauf hinzuweisen. Sollte die Angeber-Nervensäge zu sehr mit ihrer vermeintlichen Expertise nerven, helfen Detailfragen: „Wie genau funktioniert das mit der Virenbekämpfung durch dieses Medikament?“ „Welchen Vorteil hat diese Notfallmaßnahme im Zusammenhang mit unserer aktuellen Situation?“

Gerade in Krisensituationen ist es besonders wichtig, die Kommunikation knapp und effizient zu gestalten. Das fällt dem Angeber-Typ schwer. Klare Kommunikationsregeln und deren konsequente Einhaltung im Team sind daher notwendig.

Die Angeber-Nervensäge als Patientin, als Patient

Als uns vor Kurzem ein ärztlicher Direktor fragte, wie mit einer Patientin umzugehen sei, die ihre zwei Pelzmäntel ins Krankenhaus mitnimmt und daher

verlangt, dass jedes Mal, wenn sie ihr Einzelzimmer verlässt, die Pflegepersonen hinter ihr abschließen, konnten wir uns diese Patientin gut vorstellen. Wir schlugen ihm vor, die Pelzmäntel zunächst sehr wohl wahrzunehmen, direkt anzusprechen und gleichzeitig auf die Richtlinien im Krankenhaus zu verweisen, nach denen Patientenzimmer nicht abzuschließen sind. Darüber hinaus sei es dem Pflorgeteam aus Zeit- und Sorgegründen nicht erlaubt, derartige Tätigkeiten zu verrichten, ohne die anderen Patientinnen und Patienten zu vernachlässigen.

Nach der Drohung der Patientin, diese Ablehnung einem Bekannten, angeblich ein prominenter Politiker, weiterzugeben, wussten wir eindeutig, dass wir es mit einer Angeberin zu tun hatten. Denn dass hier nicht sachliche Argumente, sondern der äußere Schein im Vordergrund stand, war rasch zu erkennen.

Bleiben Sie in einem solchen Fall freundlich, aber präzise in der Sache und fragen Sie nach dem bestimmten Punkt, der der Patientin in Bezug auf ihre Pelzmäntel wichtig ist. Danach können dann alle versicherungstechnischen, arbeitsrechtlichen und rechtlichen Fragen des Krankenhaus-Erhalters gestellt werden. Oft genügt es bei so einer Patientin, ihrem Bedürfnis nach Anerkennung gerecht zu werden, indem auf diese Statussymbole und ihre Beziehungen bewusst **einmal** eingegangen wird. Denn wenn nicht wahrgenommen wird, wen die Patientin kennt und aus welchem Grund sie die Pelzmäntel mit im Krankenhaus hat, wird diese Patientin während ihres Aufenthalts das gesamte Team weiterhin bemühen, nerven und beschäftigen.

Wie in den vorangegangenen Ausführungen deutlich wurde, hat die Angeber-Nervensäge oft mangelndes Wissen über die Situation, was sie mit ihrer Angeberei zu kaschieren versucht. Daher ist es zielführend, die harten Fakten zu nennen, um der Nervensäge die Problematik zu veranschaulichen. Oft erkennen Angeber die Konsequenzen ihres Verhaltens nicht. So ist es dann die Aufgabe beispielsweise von Teamleitern im Krankenhaus, ihnen Grenzen aufzuzeigen. Fragen Sie den Angeber nach einem Detail des Ablaufs im Krankenhaus oder in der Arztpraxis, Sie werden sehen, dass daran kein Interesse besteht und dass damit so manche Diskussion beendet werden kann.