

## Vorwort

Als 2004 dieses Buch erstmals erschienen ist, war das Thema „Umgang mit schwierigen Mitmenschen“ sehr aktuell. Wir erhielten damals viel Zustimmung und positives Feedback. Nervensägen gab es an allen Ecken und Enden. Sie machten vielen das Leben schwer und daher waren alle Tipps im Umgang mit ihnen sehr willkommen.

Seither haben wir in unseren zahlreichen Seminaren und Coachings festgestellt, dass sich die Anzahl der schwierigen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner keineswegs verringert hat, im Gegenteil: Sie werden offensichtlich immer mehr. Die Jahre der Corona-Pandemie wirkten dabei noch als zusätzlicher Brandbeschleuniger. Diese Krisenzeit hat uns gelehrt, dass durch schwierige äußere Bedingungen besonders Menschen mit Hang zur Nervensäge in ihrem Verhalten noch anstrengender werden können.

Wir haben daher – neben einigen anderen Ergänzungen – das Krisenverhalten von Nervensägen genauer unter die Lupe genommen. In vielen von der Krise besonders betroffenen Bereichen ist der Druck auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stark gestiegen, Aggressionen und damit schwierige Situationen haben zugenommen. Gerade auch im Gesundheitswesen ist dies bemerkbar. Hier sind Strategien im Umgang mit schwierigen Menschen besonders gefragt.

Was sich nicht geändert hat: Uns geht es nie um die grundsätzliche Kategorisierung, um ein Schubladendenken im Umgang mit Nervensägen. Wir stellen den Ansatz des situativen Herangehens in den Vordergrund: Wir betrachten die Situation, in der jemand zur Nervensäge wird, unabhängig, wie sich dieser Mensch sonst verhält. Es ist uns wichtig, Ihnen individuelle Strategien für Ihr persönliches Nervensägen-Gegenüber vorzuschlagen. Wählen Sie daraus Ihre eigenen Mittel und Wege, mit mühsamen Menschen konstruktiv umzugehen. Zeigen Sie den Quälgeistern ein klares Stoppschild und ziehen Sie eindeutig Grenzen. Sie definieren den Umgang miteinander für die Zukunft. Wir liefern die Tipps dazu.

Die Nervensäge zu erziehen, dazu ist es wohl zu spät. Das eigene Verhalten lässt sich jedoch immer wieder verändern. Je mehr Sie Ihre Strategien ver-

feinern, desto aktiver gestalten Sie Ihre zwischenmenschlichen Beziehungen, desto erfolgreicher gehen Sie mit Ihren „Lieblingsnervensägen“ um.

Nichts motiviert so, wie – auch kleine – Fortschritte!

Viel Erfolg dabei!

*Gabriele Cerwinka*

*Gabriele Schranz*