



Psychologische Spielchen unter Erwachsenen folgen einer Reihenfolge von Prozessschritten.

PSYCHOLOGISCHE SPIELCHEN ZWISCHEN KOLLEGEN

Verkaufskoach ♦ Wir alle spielen Spiele seit unserer Kindheit. Spiele sind für Kinder eine Möglichkeit, in der Familie oder mit Geschwistern zurechtzukommen. Häufig machen sie im Erwachsenenleben keinen Sinn mehr, so dass es möglich wird, einen Großteil der Spiele aufzugeben. ♦ **Marc Sobolewski**

Pychologische Spielchen unter Erwachsenen beschreiben dagegen eingefahrene Verhaltensweisen, die von verborgenen Motiven beherrscht werden. Diesen Spielchen ist gemeinsam, dass sie einer festen Reihenfolge von Prozessschritten folgen und auf ein zumeist vorhersehbares und immer bitteres Ende für alle Beteiligten zusteuern. Es gibt Kulturen oder auch Unternehmen, die für Spielchen regelrecht förderlich sind.

Psychologische Spielchen sind unbewusst ablaufende Prozesse. Sie unterliegen bestimmten Gesetzmäßigkeiten, die zu einem vorhersehbaren Ergebnis führen. Psychologische Spielchen weisen verborgene Motive auf und enden

mit schlechten Gefühlen – zum Beispiel Ärger, Schuldgefühlen, Sich-schlecht-Fühlen, Isolation oder Depression – für alle Beteiligten. Es gibt keinen Sieger, sondern lauter Verlierer.

Die folgende Situation werden die meisten so oder ähnlich bereits erlebt haben. Zwei Innendienstkollegen sitzen einander gegenüber. Nachkommendes spielt sich ab:

Andreas Meckerer sitzt mit wehleidigem Gesicht am Schreibtisch und beklagt sich – ohne jemanden direkt anzusprechen – über den ständig steigenden Arbeitsumfang. Sabine Schatz, seine Teamkollegin seit zwei Jahren, versucht

ihm zu helfen. Zwischen beiden entwickelt sich daraufhin der folgende Dialog: Sabine S.: „Lass mal, ich nehme dir einen Teil deiner Aufgaben ab. Das bekommen wir schon hin.“

Andreas M.: „Das ist total toll von dir, aber ich muss das allein erledigen, sonst weiß ich nicht, was getan ist und was noch erledigt werden muss.“

Sabine S.: „Wenn du dich nicht endlich mal gegen den Chef wehrst und ‚Nein‘ sagst, wird sich nie was ändern bei dir. Überhaupt bekommst du immer die meiste Arbeit von uns allen.“

Andreas M.: „Das habe ich doch schon x-mal probiert. Du weißt ja, er hört nicht zu und macht nur die Dinge, die ihn wirklich interessieren.“

Sabine S.: „Dann geh doch mal zum

Geschäftsführer, das würde ich mir nicht gefallen lassen.“

Andreas M.: „Du hast ja gut reden. Wenn das der Chef mitbekommt, dann habe ich nichts mehr zu lachen hier.“

Sabine S.: „Naja: irgendwann musst du schon was unternehmen. Das bringt gar nichts, wenn du nur wie ein Häufchen Elend an deinem Schreibtisch sitzt, rummeckerst und schlechte Stimmung im Team verbreitest.“

Andreas M.: „Jetzt fängst du auch noch an auf mir rumzuhacken. Dabei habe ich gedacht, du bist meine Freundin, aber du verstehst mich auch nicht richtig.“

Dieses Hilfsangebot ging so richtig nach hinten los. Beide sind stinksauer aufeinander und fühlen sich vom anderen missverstanden. Sabine Schatz versteht die Welt nicht mehr. Sie hat ihrem Kollegen, wie so oft, helfen wollen, und ist dennoch brüsk abgewiesen worden. Andreas Meckerer fühlt sich nicht nur von seinem Chef, sondern auch von seiner Kollegin alleingelassen. Die nächsten zwei Stunden reden beide kein Wort mehr miteinander und arbeiten stumm vor sich hin.

Vier Phasen

Ein psychologisches Spielchen zwischen Kollegen läuft vereinfacht über vier aufeinanderfolgende Phasen ab:

1. Die Suche nach einem Spielpartner: Diese Anfangsphase ist dadurch gekennzeichnet, dass die eigenen Fähigkeiten oder die eines potenziellen Spielpartners bewusst abgewertet werden. Die Motive sind nicht erkennbar für den ahnungslosen Spielpartner.

2. Der Spielpartner akzeptiert den ausgelegten Köder, das Unheil nimmt seinen Lauf: Die Kommunikation besitzt in dieser Phase zwei Ebenen, die soziale und die psychologische Ebene. Scheinbar liegen alle Aspekte offen zwischen den Beteiligten (auf der sozialen Ebene). Dabei gibt es weitere Elemente (auf der psychologischen Ebene), die nicht offen sichtbar sind. Oft merken die Beteiligten bereits in dieser frühen Phase, dass die Interaktion nicht so reibungslos läuft. Dennoch kommt es zu keinem Spielabbruch.

3. Die plötzliche Überraschung, das Gespräch kippt: Die Kommunikation wird zunehmend verfahrenener, Gespräche nehmen unerwartete Wendungen. Erstau-

CARO-AUTOR

Marc Sobolewski

hat seinen Abschluss in Betriebswirtschaftslehre an der Universität Köln gemacht. Seit 2002 bietet er erfolgreich Marketing- und Vertriebsberatung an, einschließlich Workshops und Trainings. Davor war er viele Jahre im Mittelstand und in Konzernen tätig, zuletzt in der Geschäftsleitung eines mittelständischen Herstellers, verantwortlich für Marketing und Vertrieb. In seine Beratung, Workshops und Trainings fließen fundierte Erfahrungen aus der Konsumgüter- und Fliesenbranche ein. Seit 2008 beschäftigt er sich zudem damit, Veränderungsprojekte in Unternehmen durch begleitende Change-Management-Maßnahmen zum erfolgreichen Abschluss zu führen. Marc Sobolewski ist zertifizierter Verkaufs- und Verhaltenstrainer nach den Richtlinien des dvct. Seit 2005 bringt er als CARO-Autor praktisches Verkaufswissen auf den Punkt. Mittlerweile sind über 100 Artikel von ihm erschienen.



Kontakt: Marc Sobolewski
Telefon: 069 5979 7558
E-Mail: m.sobolewski@m-2-s.de
Web: www.m-2-s.de



nen, Unmut oder Verwirrung zeichnen sich ab. Die versteckten Elemente auf der psychologischen Ebene treten zutage.

4. Das bittere Ende: Die schlechten Gefühle stellen sich ein: Ärger, Frust, Enttäuschung, das Gefühl des Alleingelassensein. Die Situation ist alles andere als befriedigend, Lösungen sind nicht in Sicht.

Unter Kollegen sind die folgenden psychologischen Spielchen weit verbreitet:

- Das „Du bist schuld“-Spielchen: Probleme werden nicht gelöst, sondern Schuldige werden gesucht. Die Kommunikation bietet die ganze Bandbreite von Anklagen und Rechtfertigungen.
- Das „Ja, aber“-Spielchen: Der Spielinitiator findet auf jeden Vorschlag ein ablehnendes Argument, warum es nicht funktioniert (wie Herr Meckerer in unserem Beispiel).

- Das „Du wirst schon sehen, was dabei herauskommt“-Spielchen: Ein Beteiligter äußert sich nur indirekt und nimmt in Kauf, dass Vorschläge nicht funktionieren. Es fallen dann Äußerungen wie „hättet ihr mal besser auf mich gehört“.

- Das „Die Welt ist so ungerecht“-Spielchen: Ein Beteiligter will keine Verbesserung erreichen, sondern die anderen Beteiligten dazu bringen, sich dem Chor der Unzufriedenen und Meckerer anzuschließen.

- Das „Wenn das alles ganz anders wäre“-Spielchen: Die Problemursache wird kurzerhand einem oder mehreren Beteiligten zugeschrieben. „Wenn du nicht so wärest, wie du bist, dann hätten wir das Problem längst gelöst.“ Das Gleiche gilt auch für Zustände: „wenn unsere Kultur im Unternehmen nicht so abweisend wäre, dann hätten wir ein ganz anderes Umgehen miteinander in der Abteilung.“

- Das „Da fehlt noch was“-Spielchen: Obwohl eine akzeptable Lösung für ein Problem gefunden ist, reden Beteiligte das Ergebnis schlecht oder suchen „das Haar in der Suppe“.

Prinzipiell lassen sich psychologische Spielchen in allen Phasen abbrechen. Voraussetzung ist, dass Beteiligte erkennen, dass sie einem ausgelegten Köder aufgesessen sind. Spielabbruchstrategien können unterschiedlichster Art sein.

Es hilft immer, die Inhaltsebene zu verlassen und das dahinter liegende Grundbedürfnis bei Beteiligten wahrzunehmen. Hilfreich sind dann Feedback und „Ich-Botschaften“ im Sinne von „wenn Sie dieses oder jenes tun, dann erzeugt das bei mir...“. Lehnen Sie Spielangebote entschieden ab oder bieten Sie Unterstützung zur Selbsthilfe an. Lassen Sie es nicht zu, dass andere ihre Probleme bei Ihnen abladen. *

Mehr Infos

des Verkaufscocahs finden Sie beim Thema „Den Überblick behalten mit der ALPEN-Methode“ auf

www.caro-magazin.de

Schlagworte für das Online-Archiv

Verkaufscocah, Psychologie, Kollegen

