

<< (/news-1722308.html) Zum Dossier: Psychologie im Alltag (/psychologie-im-alltag-2142209.html)
06.11.2020

Miteinander statt gegeneinander

von Nina Konopinski-Klein

Verträglichkeit ist durchaus eine Charaktereigenschaft und steht damit in einer Reihe mit dem Offensein für Erfahrungen oder mit Gewissenhaftigkeit. Ist Verträglichkeit zu gering ausgeprägt oder fehlt sie gar ganz, kann dies zu Problemen in der Gemeinschaft führen – privat wie beruflich. Der Beitrag erläutert die Hintergründe dafür und gibt Tipps, wie sich Konflikte vermeiden lassen.



Fallbeschreibung

Frau Meier traute ihren Ohren nicht, als sie vom Chef hörte, er wolle sie in ein anderes Team in die Filiale am Rande der Stadt versetzen. Der Grund dafür: Er sehe sie als einen Störfaktor im Team. Auf ihre Nachfragen konnte er keine direkten Beispiele nennen, außer, dass Kollegen sich über sie beschwerten. Egal wo sie sei, stets herrsche eine angespannte Atmosphäre. Das sei nicht angenehm für andere, allerdings traue sich kaum jemand, ihr das ins Gesicht zu sagen. Für detailliertere Informationen solle sie bitte eine Vertrauensperson im Team befragen, meint der Vorgesetzte.

Zuhause dachte sie über die Situation nach und konnte keinen Grund für diese Beurteilung finden. Sie lacht doch mit anderen und bemüht sich, freundlich zu sein. Was kann sie dafür, dass sie besonders qualifiziert ist? Und die anderen sollten sich doch freuen, wenn sie ihnen gute Ratschläge erteilt. Außerdem sind doch Offenheit, Ehrlichkeit in Aussagen sowie Kritikfähigkeit positive Eigenschaften. Sie möchte sich doch nicht verstellen, nur um jemandem Freude zu machen.

Die am nächsten Tag angesprochene Kollegin bestätigte tatsächlich, Frau Meier sei eine tolle Person und besonders qualifiziert. Jedoch mit ihrer Art, ihre Überlegenheit gegenüber anderen zeigen zu wollen, ernte sie keine Sympathie. Sie versuche, immer recht zu haben und werde manchmal sehr rabiatt und forsch. Auch wenn sie lacht und mit anderen scherzt, habe man das Gefühl, es sei nicht ehrlich, sondern geschauspielt. Es fehle ihr an menschlicher Wärme und von innen kommender Herzlichkeit.

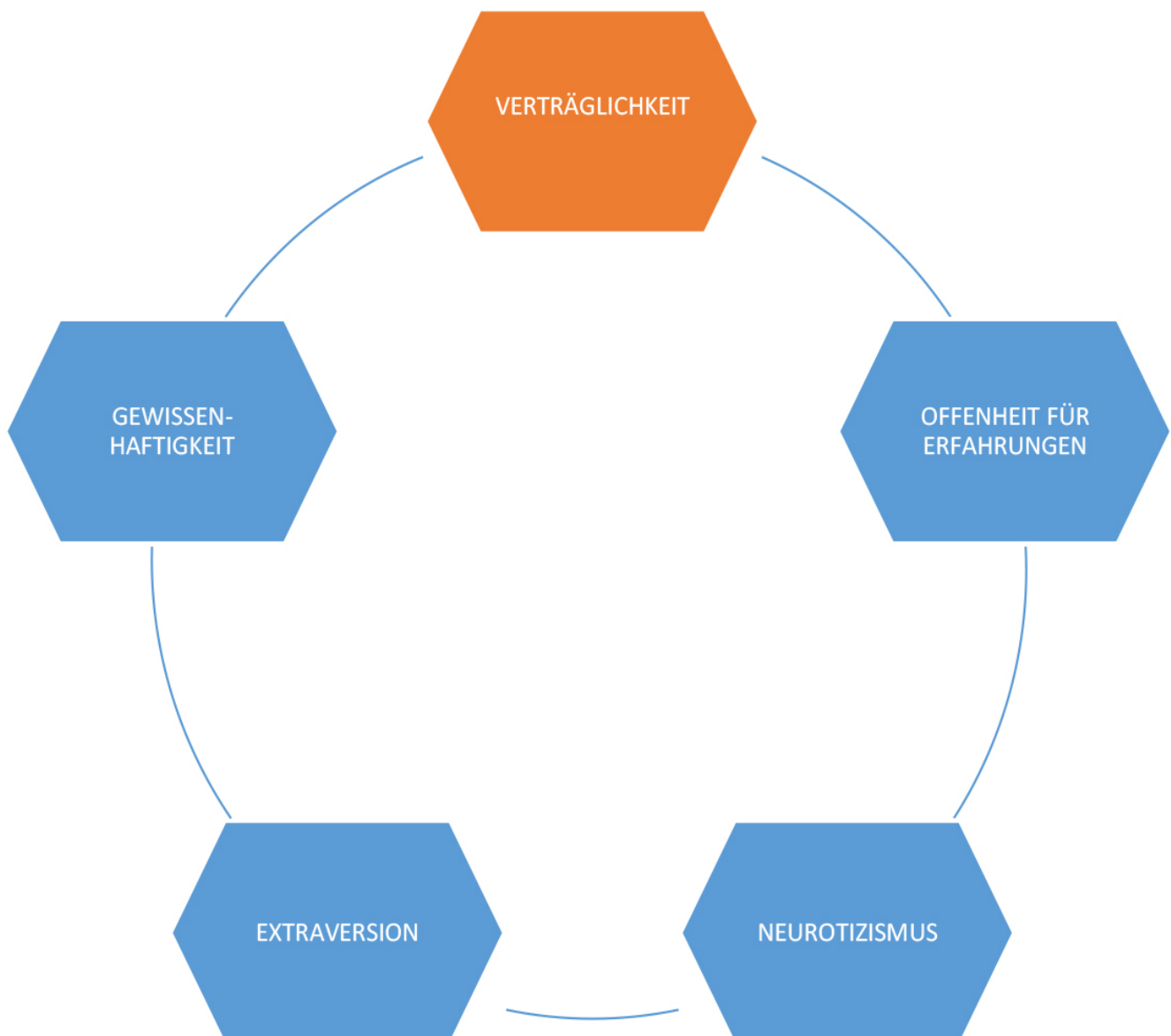
Die Big-Five-Charaktereigenschaften

Die von Psychologen definierten fünf Grundcharaktereigenschaften sind:

- Offenheit für Erfahrungen
- Gewissenhaftigkeit
- Verträglichkeit
- Neurotizismus (emotionale Stabilität)
- Extraversion (Geselligkeit)

Basierend auf dem oben beschriebenen Fall beschäftigen wir uns diesmal mit der Verträglichkeit.

Abbildung 1: Die Big-Five-Charaktereigenschaften



Die Auswirkungen des Verhaltens

Welches Verhalten gegenüber anderen Personen ist charakteristisch bei einer starken oder bei einer schwachen Ausprägung der Charaktereigenschaft Verträglichkeit?

Abbildung 2: Positive und Negative Verhaltensaspekte der Verträglichkeit

Positive Verhaltensaspekte der Verträglichkeit

=> Anpassung, Kooperation, Konformität

Typisches Verhalten:



- Vertrauen, Wohlwollen, Verständnis - vertrauensvoll gegenüber anderen
- Mitgefühl, Warmherzigkeit - mitfühlend und teilnehmend
- Moral - aufrichtig, geradeheraus
- Altruismus - uneigennützig, um das Wohl des Gegenübers bemüht
- Entgegenkommen, Kooperationsbereitschaft - kooperativ, freundlich, entgegenkommend und anpassend
- Bescheidenheit - genügsam und maßvoll

Negativ gesehene Verhaltensaspekte der Verträglichkeit

=> Konkurrenz, Reaktivität, Antagonismus

Typisches Verhalten:



- Misstrauen - misstrauisch und vorsichtig gegenüber anderen
- Verschlossenheit - hält sich bedeckt, fehlende Offenheit gegenüber anderen
- Wettbewerbsorientierung - immer auf eigene Ziele gerichtet
- Besserwisserei - Dominanzverhalten, hohe Anspruchshaltung, belehrende und unfreundliche Rhetorik, Streitsucht
- Ich-Bezogenheit, Egozentrik - distanziert, zurückhaltend
- Fehlendes Entgegenkommen - antagonistisch und aggressiv

Quelle: Dimensionen der Verträglichkeit adaptiert nach W. Simon, Persönlichkeitsmodelle und Persönlichkeitstests, 2006, GABAL Verlag GmbH, Offenbach, S. 121.

Was bedeutet Verträglichkeit?

Als Verträglichkeit wird ein Verhalten bezeichnet, bei dem Personen den anderen entgegenkommen, sich gerne anpassen, Konfrontationen vermeiden und sich um eine stimmige Atmosphäre bemühen. Sie sind herzlich, freundlich und taktvoll. Ihr Verhalten wird als kooperativ und verträglich bezeichnet. Sie kommen mit

allen gut aus und haben ein optimistisches Menschenbild.

Unterschiedliche Ausprägungen

Wie bei anderen Verhaltenseigenschaften kann diese Ausprägung extrem hoch sein und äußert sich dann wie folgt: ständiges Unterordnen gegenüber den anderen Personen oder einer Gruppe, Vernachlässigen der eigenen Bedürfnisse und Übernahme von fremden Normen statt der Entwicklung von eigenen Normen. Solche Personen sind sehr bemüht, die Wahrheiten und Ansichten anderer zu übernehmen, statt sich zu den eigenen zu bekennen.

Im Gegensatz dazu steht ein kompetitives, antagonistisches Verhalten. Personen mit extrem starker Ausprägung dieses Verhaltens achten übertrieben auf ihre persönlichen Normen und Anliegen und konfrontieren damit ihr Gegenüber. Sie sind meist unfreundlich, konkurrieren ständig mit anderen, versuchen die eigenen Anliegen um jeden Preis durchzusetzen sowie sich hartnäckig gegen andere zu stellen.

Die goldene Mitte: Situationsabhängig handeln

Natürlich gibt es auch eine goldene Mitte. Es sind verhandelnde Personen, die sich entsprechend der jeweiligen Situation und der Bedeutsamkeit des Anliegens verhalten. Sie bemühen sich immer um einen Gewinn für alle Beteiligten. Auch wenn hohe Verträglichkeit oft eine erwünschte und als positiv angesehene Charaktereigenschaft ist, sollte jedoch das entsprechende Verhalten der Situation angepasst sein.

Hohe Ausprägung in Verträglichkeit wird zwar als Tugend angesehen, ist jedoch im Sport und in Wettbewerbssituationen eher hindernd als helfend. Im Verkauf sind Eigenschaften wie Extraversion gepaart mit Freundlichkeit, Offenheit und Geselligkeit viel wichtiger. Eine sich stark durchsetzende Person, die zu Bevormundung neigt, kann auch bei hoher Kompetenz den Kunden schnell überrumpeln oder ihm das Gefühl der Ohnmacht geben. Daher sollte ein erfolgreicher Verkäufer die Wünsche und Vorstellungen der Kunden über das eigene Know-how stellen.

Wie kann man aktiv werden?

Personen wie die oben geschilderte Frau Meier meinen, immer im Recht zu sein und leben aufgrund ihrer schwach ausgeprägten Verträglichkeit oft mit anderen im Streit. Leider sind solche Personen sich selbst betreffend selten einsichtig oder erkennen sich nicht in der oben angeführten Beschreibung.

Sollten Sie sich anhand von Rückmeldungen Ihres Umfeldes oder der bisherigen Erfahrungen, die sich immer wieder im Lauf ihres Lebens wiederholen, selbst erkennen, achten Sie auf Ihre Kommunikation. Eine weniger forsch, Entgegenkommen zeigende Formulierung schützt vor Auseinandersetzungen und Konflikten. Sich hier und da zurückzunehmen, erleichtert das Zusammenleben mit anderen, sowohl im Privat- als auch im Berufsleben.

Sich selbst hinterfragen

Gehöre ich zu Personen, die als weniger verträglich gesehen werden? Erlebte ich im Rückblick ...

- häufige Streitigkeiten und Missverständnisse
 - bereits in der Schule mit den Schulkameraden oder Lehrern
 - im Berufsleben mit Mitarbeitern, Kollegen und Vorgesetzten
- soziale Probleme im Team
 - wenige Einladungen zu gemeinsamen Unternehmungen
 - das Gefühl, nicht willkommen zu sein
 - wenige Kooperationsmöglichkeiten

- keine Zugehörigkeit zu Cliquen und Gruppen
- niedrige Anzahl von oder gar keine Freunde
- das Gefühl, besser zu sein als die anderen, oder den Kern der Sache in bestimmten Bereichen (z.B. Politik, Umwelt, Soziales) besser erkannt zu haben
- weniger Mitgefühl gegenüber den Mitmenschen („wenn es einem schlecht geht, dann ist er selbst schuld“, „dieses Jammern ist nur vorgespielt, es gibt so viele falsche Bettler, alles Gauner“, usw.)

Beispiele mit Empfehlungen der Kommunikation, um Konflikte zu vermeiden

Situation	Reaktion	empfohlene Reaktion
Kollegin kommt zu spät zum vereinbarten Termin.	<i>„Schon wieder kommst Du zu spät, ich habe es satt, dauernd auf Dich zu warten.“</i>	<i>„Schade, dass Du mich nicht rechtzeitig über eine mögliche Verspätung informiert hast. So hätte ich noch ... erledigen können.“</i>
Kollegin erzählt über ihr Missgeschick bei der Vorbereitung der Lieferung.	<i>„Ist doch klar, dass es schief läuft. Hätte ich Dir gleich sagen können. So wird es nie was.“</i>	<i>„Ich sehe, Du hast Probleme mit der Lieferung. Kann ich Dir behilflich sein?“</i>
Kollegin kann nicht sofort eine Kundenfrage beantworten.	<i>„Du hast doch keine Ahnung.“</i>	<i>„Mit dieser Frage war ich auch schon mal konfrontiert. Möchtest Du wissen, wie ich damit umgegangen bin?“</i>
Das Team unterhält sich über ein Thema zu dem Sie eine extrem andere Meinung haben.	<i>„So ein Quatsch. Was erzählt Ihr da? Es ist...“</i>	<i>„Ich sehe das anders. Wollt Ihr meine Meinung hören?“</i> (Wenn die Personen nein sagen, sich nicht beleidigt zurückziehen, sondern diese Tatsache akzeptieren)
Zwei Kolleginnen unterhalten sich und schauen Sie dabei an.	<i>„Redet Ihr über mich?“ „Habt Ihr was gegen mich?“</i>	<i>„Darf ich mich Eurer Unterhaltung anschließen, oder wollt Ihr unter Euch bleiben?“</i>
Praktikantin steht ratlos da und weiß nicht, wie sie weiter vorgehen soll.	<i>„Ja, ja das ist so als Anfänger. Da muss man durch.“</i>	<i>„Verzweifeln Sie nicht. Aller Anfang ist schwer. Wenn Sie Hilfe brauchen, melden Sie sich gerne.“</i>
Kollegin bietet Ihnen Hilfe an.	<i>„Das können Sie sich jetzt sparen. Ich hätte Sie vor einer Stunde gebraucht. Das schaffe ich schon alleine.“</i>	<i>„Danke für Ihr Angebot. Ich bin schon fast fertig. Ich habe es doch geschafft.“</i>

Kollegin fragt nach etwas Persönlichem, was Sie nicht sagen wollen.	<i>„Das geht Sie gar nichts an!“</i>	<i>„Bitte, seien Sie nicht böse, aber darüber möchte ich nicht sprechen.“</i>
Kollegin erzählt zum wiederholten Male eine Geschichte	<i>„Du wiederholst dich wieder.“ „Das hast Du schon tausend Mal gesagt.“</i>	<i>„Ich erinnere mich. Wir haben schon mal über dieses Thema gesprochen. Willst Du nochmal darüber reden?“</i>

Fazit

Man merkt – in diesen Beispielen geht es um ganz einfaches Entgegenkommen und Respekt dem oder den anderen gegenüber. Oft hilft es, sich selbst zurück zu nehmen und sein Gegenüber ernst und freundlich zu behandeln. Damit werden viele Konflikte vermieden. Dies verbessert wiederum die Effizienz und Arbeitsatmosphäre im Team. Da wir einen großen Teil des Lebens in Kommunikation mit anderen verbringen, profitieren Kollegen, Kunden, Familienmitglieder und nicht zuletzt wir selbst.
