

Übungen zur Transaktion Analyse

Bitte entscheiden Sie bei jeder der unten wiedergegebenen Reaktionen, ob es sich um ein Verhalten aus dem **Kind** - (K), **Erwachsenen** - (ER) oder aus dem **Eltern - Ich** (EL) handelt. Stellen Sie sich in Zweifelsfällen vor, mit welchem Tonfall der Stimme und mit welcher Haltung diese Reaktion erfolgt sein könnte und entscheiden Sie sich dann.

1. Ein Angestellter kann einen wichtigen Brief nicht finden.
 - a) "Warum können Sie nicht einmal sorgfältig mit einer Sache umgehen, für die Sie verantwortlich sind?"
 - b) "Fragen Sie am besten jeden, der den Brief in den letzten Tagen gebraucht haben könnte, und versuchen Sie, seinen Weg zu verfolgen. Vielleicht kann Ihnen Herr Müller helfen."
 - c) "Ich kann Ihnen auch nicht helfen. Ich habe Ihren verdammten Brief nicht verschluckt!"
2. Die EDV-Anlage ist wieder defekt.
 - a) "Überprüfen Sie bitte, ob Sie sofort für heute morgen einen Mechaniker bekommen können."
 - b) "So ein Mist. Diese Maschine muss auch immer kaputt sein. Ich möchte sie am liebsten aus dem Fenster schmeißen und darauf herumtrampeln!"
 - c) "Das Bedienungspersonal ist auch nicht mehr das, was es früher war. Sie sollten wirklich sorgfältiger damit umgehen."
3. Der Chef ist nicht zufrieden mit dem Brief, den seine Sekretärin als Antwort auf ein Memo einer anderen Abteilung geschrieben hat. Die Sekretärin:
 - a) "Meine Güte, ich habe dieses Memo dreimal gelesen und es ist so schlecht, dass ich es beim besten Willen nicht verstehen kann. Der Mann muss ein Trottel sein!"
 - b) "Ich fand das Memo widersprüchlich, Herr Schmidt. Ich wäre Ihnen dankbar, wenn Sie mir sagen könnten, was Sie als seine Hauptprobleme ansehen."
 - c) "Wir sollten auf dieses Memo überhaupt nicht antworten. Es ist doch klar, dass der Mann überhaupt nicht weiß, worüber er spricht."
4. Eine Aushilfssekretärin erscheint am 1. Arbeitstag mit einem sehr weit ausgeschnittenen Pullover.
 - a) "Mensch, schau mal!!"
 - b) "So was sollte man nun wirklich nicht im Büro erlauben!"
 - c) "Ich überlege mir, warum Sie diesen Pullover gerade zur Arbeit gewählt hat."

-
5. Beim Kaffeeklatsch wird berichtet, dass ein Mitarbeiter versetzt worden ist.
- a) "Mensch, das will ich genau wissen. Ich finde das gut, dass dem was passiert ist. Der hat mich schon oft genug geärgert."
 - b) "Lasst uns nicht etwas weitererzählen, was vielleicht gar nicht stimmt. Fragen wir den Chef, wenn wir es genau wissen wollen."
 - c) "Wir sollten wirklich nicht über den armen alten Knaben herziehen. Er hat so viele Schwierigkeiten - finanziell, in der Ehe - na, ihr wisst schon."
6. Der Chef ist bei der Abteilungsbesprechung mit einem wichtigen Vorschlag nicht durchgekommen. Seine Sekretärin:
- a) "Oh, Sie Armer, Sie müssen sich schrecklich fühlen! Ich werde Ihnen gleich eine Tasse Kaffee machen - das macht Sie bestimmt wieder munter."
 - b) "Sie meinen, dass Sie schlecht dran sind?! Jetzt hören Sie mal, was mir gerade passiert ist ...!"
 - c) "Ich finde es schade, dass Ihr Vorschlag abgelehnt wurde. Bitte sagen Sie mir, wenn ich irgend etwas für Sie tun soll."
7. Frau Müller bekommt unerwartet eine Gehaltserhöhung.
- a) "Frau Müller hat das wirklich verdient. Schließlich, mit all den Kinder, die sie durchfüttern muss, hat sie das Geld nötig. Armes Ding."
 - b) "Mensch! Wenn ich bloß auch so gut nach oben buckeln könnte!"
 - c) "Ich glaube, dass ich eher eine Gehaltserhöhung verdient hätte als sie. Aber vielleicht habe ich sie bisher auch unterschätzt!"
8. Es wird angekündigt, dass die Abteilung verkleinert werden soll.
- a) "Welche Möglichkeiten habe ich, falls mir gekündigt werden sollte?"
 - b) "Dieser verdammte Laden ist es nicht wert, dass man hier arbeitet."
 - c) "Ich meine, dass man all die Frauen hier zuerst feuern sollte. Erstens haben sie das Geld gar nicht nötig und zweitens nehmen sie nur den Männern die Arbeitsplätze weg."

Übungen zum Ich – Zustand

Jede Persönlichkeit hat nach Berne drei Ich-Zustände in sich. Diese sind das

EL = Eltern – Ich, das

ER = Erwachsenen - Ich und das

K = Kind – Ich.

Welche dieser Botschaften (Äußerungen) lassen sich den einzelnen Ich-Zuständen zuordnen?

Umrahmen Sie den nach Ihrer Meinung nach richtigen Ich-Zustand der Äußerungen!

- | | | | |
|---|----|----|---|
| 1. Schreiben Sie diesen Brief bitte sofort. | EL | ER | K |
| 2. Hilft mir denn niemand? | EL | ER | K |
| 3. Sie werden das schon schaffen. | EL | ER | K |
| 4. Holen Sie mir bitte den Ordner! | EL | ER | K |
| 5. Mir geht es heute schlecht. | EL | ER | K |
| 6. Ich mache Ihnen eben einen Kaffee. | EL | ER | K |
| 7. Ist das Essen schon fertig? | EL | ER | K |
| 8. Ich will jetzt nicht essen! | EL | ER | K |
| 9. Sie müssen die Tür schließen! | EL | ER | K |
| 10. Haben Sie nicht verstanden? | EL | ER | K |
| 11. Hier ist die Unterschriftenmappe. | EL | ER | K |
| 12. Das will ich nicht noch einmal sehen! | EL | ER | K |
| 13. Schimpfen Sie nicht so - ich beeil mich schon. | EL | ER | K |
| 14. Ich mag nicht mehr. | EL | ER | K |
| 15. Wie oft muss ich das noch sagen? | EL | ER | K |
| 16. Wie spät ist es? | EL | ER | K |
| 17. Guck doch selbst mal - ich will jetzt ungestört arbeiten. | EL | ER | K |
| 18. Gibst Du mir das Heft bitte? | EL | ER | K |
| 19. Immer muss ich Dein Dienstmädchen spielen! | EL | ER | K |
| 20. Sie müssen die Rechnungen ordnen. | EL | ER | K |

Persönlichkeitsbereiche und Gesprächsverhalten

In dieser Übung sind verschiedene Gesprächsausschnitte aufgelistet. Umrahmen Sie bitte die entsprechende Abkürzung. Stammt der Ausspruch aus dem:

EL = Eltern – Ich, dem

ER = Erwachsenen - Ich oder dem

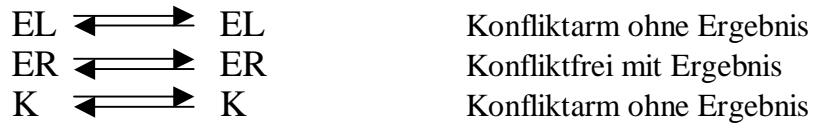
K = Kind – Ich?

- | | | | |
|---|----|----|---|
| 1. "Was kann ich für Sie tun?" | EL | ER | K |
| 2. "Aber mit dem Gerät kann doch jedes Kind umgehen. Was haben Sie denn da bloß angestellt?" | EL | ER | K |
| 3. "Ich möchte mal wissen, was Sie hier verkaufen, Rührgeräte oder Teigschleudern?" | EL | ER | K |
| 4. "Hören Sie mal, Sie wollen uns hier doch wohl nicht als Betrüger hinstellen?" | EL | ER | K |
| 5. "Und überhaupt - was reden Sie mit mir? Ich habe Ihnen das Gerät doch nicht verkauft!" | EL | ER | K |
| 6. "Ist es denn nun endlich fertig?" | EL | ER | K |
| 7. "Ich kann ja auch nicht hexen." | EL | ER | K |
| 8. "Das ist eine komplizierte Sache." | EL | ER | K |
| 9. "Sieht mir auch ganz so aus, als ob da ein Laie dran rumgefummelt hat." | EL | ER | K |
| 10. "Und wir können dann immer sehen, wie wir damit fertig werden." | EL | ER | K |
| 11. "Ach so wollen Sie das jetzt drehen?" | EL | ER | K |
| 12. "Glauben Sie denn, ich wär` zu doof, um so etwas zu merken?" | EL | ER | K |
| 13. "An dem Problem ist eine von Ihren Blechkisten Schuld!" | EL | ER | K |
| 14. "Bitte entschuldigen Sie - tut mir wirklich leid." | EL | ER | K |
| 15. "Sie sind unzufrieden mit uns, Herr ...?" | EL | ER | K |
| 16. "Woran haben wir es fehlen lassen?" | EL | ER | K |
| 17. "Vor einer Woche habe ich das Auto bei Ihnen gekauft - funkelnagelneu. Und heute lässt mich das Ding schon im Stich!" | EL | ER | K |
| 18. "Ich musste selber anschieben und das bei dem Sauwetter! Gucken Sie sich das mal an!" | EL | ER | K |
| 19. "Wirklich scheußlich - solche Sachen passieren ja meistens, wenn es am wenigsten passt." | EL | ER | K |

20. "Im Stich gelassen, sagen Sie. Was ist denn genau passiert?"	EL	ER	K
21. "Einfach stehen geblieben ist das Ding! Nicht angesprungen!"	EL	ER	K
22. "Wo steht denn der Wagen?"	EL	ER	K
23. "Ach bitte, können Sie sich das Ding nicht mal ansehen?"	EL	ER	K
24. "Ist wirklich scheußlich. War letzte Woche erst hier in Reparatur, und nun streikt er schon wieder."	EL	ER	K
25. "Wissen Sie, wenn man solche billigen Dinger kauft, darf man sich darüber auch nicht wundern."	EL	ER	K
26. "Aber Ihr Verkäufer hat doch gesagt, dass man das mit dem Gerät ohne weiteres machen kann."	EL	ER	K
27. "Verkäufer! Was verstehen die schon von Technik!"	EL	ER	K
28. "Wozu, möchte ich mal wissen, drucken wir diese teuren Bedienungsanleitungen?"	EL	ER	K
29. "Können Sie sich denn nicht ein bißchen beeilen?!"	EL	ER	K
30. "Ich tu doch schon, was ich kann. Aber wenn Sie die Kundennummer vergessen! Ist doch nicht meine Schuld!"	EL	ER	K
31. "Wie oft habe ich schon gesagt, dass die Briefe am selben Tag zur Post müssen?!"	EL	ER	K
32. "Kann ich ihnen behilflich sein?"	EL	ER	K
33. "Das mit der falschen Mitteilung ist aber traurig."	EL	ER	K
34. "Ich möchte mal wissen, wozu ich ihnen genaue Anweisungen gebe?"	EL	ER	K
35. "Sie haben die alleinige Schuld an diesem Problem."	EL	ER	K
36. "Mit diesem Brief kann ich nichts anfangen. Er enthält nur Unsinn."	EL	ER	K
37. "Kann ich Ihnen die Vorgehensweise genauer erläutern?"	EL	ER	K
38. "Meiner Meinung nach müsste die Angelegenheit schon lange geklärt sein."	EL	ER	K
39. "Bei Ihnen klappt auch gar nichts. Mich sehen Sie hier nicht mehr!"	EL	ER	K
40. "Nun siehst Du, was Du davon hast."	EL	ER	K
41. "Erledigen Sie den Auftrag bitte sofort."	EL	ER	K
42. "Ich wünschte mir, der Tag wäre zu Ende."	EL	ER	K

Transaktionsebenen

Eine parallele Transaktion liegt vor, wenn sowohl Sender als auch Empfänger Ihr Gespräch in den gleichen Ich-Zustand durchführen.



Parallele Transaktionen können auch zwischen zwei verschiedenen Ich-Zuständen ablaufen, vorbei aber die Transaktionspfeile parallel sein müssen.



Eine Überkreuz -Transaktion liegt vor, wenn der Empfänger aus einem anderen Ich-Zustand antwortet, als der Sender gesendet hat.



Die Erwachsenenenebene ist die konfliktfreie Ebene!

Transaktionen

Zeichnen Sie in den folgenden Beispielen die Transaktionspfeile ein!

Parallele Transaktionen:

1. A: "Das ist doch Humanitätsduselei mit dem modernen Strafvollzug. Brummen müssen die!"
 B: "Klar, wer was verbrochen hat, muss Knast schieben. Da gibt es kein Pardon!"
 A: "Wo kommen wir denn hin, wenn es diesen Brüdern im Knast besser geht, als draußen!"
 B: "Ja, da muss mal wieder ordentlich aufgeräumt werden!"

EL \longleftrightarrow EL
 ER ER
 K K

2. A: "Der Betriebsausflug war ja duftete, hat mal richtig Spaß gemacht."
 B: "Und gelacht haben wir! Unseren Alten hättest Du sehen sollen, der war unheimlich witzig!"

EL EL
 ER ER
 K K

3. A: "Wie spät ist es?"
 B: "Halb zwölf!"

EL EL
 ER \longleftrightarrow ER
 K K

4. A: "Mist, ich komme einfach mit meinem Chef nicht zurecht!"
 B: "Na rede doch mal mit ihm. Bei Schwierigkeiten muss Man doch reden."
 A: "Hab` ich doch schon versucht, hat doch alles keinen Zweck, der lenkt sofort vom Thema ab. Da hab` ich keine Chance."
 B: "Na, da musst Du Dich vorbereiten, eine Strategie zurechtlegen."
 A: "Das sagst Du so. Ich weiß doch vorher nicht, wann er mich rein ruft."

EL EL
 ER ER
 K K

Transaktionen

Zeichnen Sie in den folgenden Beispielen die Transaktionspfeile ein!

Gekreuzte Transaktionen:

5. A: "Herr Hansen, sagen Sie mal, wo bleibt denn eigentlich Ihre Lohnsteuerkarte?" EL EL
- B: "Stellen Sie sich nicht so an. Sie kriegen sie schon noch." ER ER
- A: "Soll ich vielleicht hinter jedem einzelnen her telefonieren?"
- B: "Dafür werden Sie doch bezahlt." K K
- A: "Glauben Sie vielleicht ich hätte nichts Besseres zu tun?"
- B: "Sie tun gerade so, als ob es für mich nichts Wichtigeres gäbe als meine Lohnsteuerkarte."
- A: "Na gut, wie Sie wollen. Keine Lohnsteuerkarte, kein Geld."
- B: "Also mein Geld kriege ich schon, darauf können Sie Gift nehmen."

Transaktionen und Transaktionsebenen

Diagnose von Gesprächssituationen

Kennzeichnen Sie in den folgenden Dialogen jede Bemerkung danach, aus welchem Ich-Zustand sie **kommt** und auf welchen Ich-Zustand sie **zielt**.

1. Kunde:	"Was kostet die gleiche Lampe größer?"	EL	EL
Verkäufer:	"120,00 Euro"	ER	ER
		K	K
2. A:	"Die Zahnärzte ziehen einem heutzutage das Fell über die Ohren. Für eine einzige Brücke habe ich 1000,-- Euro bezahlt."	EL	EL
		ER	ER
B:	"Die verdienen sich dumm und dämlich. Die haben alle einen Mercedes und ein Haus auf Sylt."	K	K
3. Vorarbeiter:	"Sie gehen sofort an Ihren Arbeitsplatz, klar?"	EL	EL
Arbeiter:	"Ich geh` ja schon. Ich wollt` ja nur mal fragen."	ER	ER
		K	K
4. Chef:	"Wo ist denn bloß schon wieder die Akte "Hansen"?"	EL	EL
Sekretärin:	"Oh Gott, ich habe sie verlegt."	ER	ER
		K	K
5. A:	"Hier hat noch nie eine Besprechung pünktlich angefangen. Die lernen das nie."	EL	EL
B:	"Das kann man wohl sagen."	ER	ER
		K	K
6. A:	"Wie schön, dass Ihre Frau wieder gesund ist."	EL	EL
B:	"Ja, ich bin auch ganz glücklich."	ER	ER
		K	K
7. A:	"Wie komme ich von hier zu Fuß zum Bahnhof?"	EL	EL
B:	"Erste links, zweite rechts, dann geradeaus."	ER	ER
		K	K

8. Kunde:	"Wie viel Geld muss ich heute auf mein Konto einzahlen, wenn ich in 10 Jahren 30.000,00 € angespart haben will?"	EL ER	EL ER
Bank:	"Einen Augenblick, ich rechne es Ihnen gleich aus."	K	K
9. Polizist A:	"Als Polizist ist man doch der letzte Dreck. Alle Welt verachtet einen."	EL	EL
Polizist B:	"Schlagen wir zu, ist es nicht richtig. Fassen wir die Ganoven zu sanft an, ist es auch nicht richtig. Man möchte den Beruf wechseln."	ER K	ER K
10. A:	"Mit den jungen Leuten ist heute nichts mehr anzufangen. Die haben bloß ihr Vergnügen im Kopf."	EL ER	EL ER
B:	"Hasch und Weiber, das ist alles, was die im Kopf haben. Arbeiten will von denen keiner mehr."	K	K
11. Beamter:	"Können Sie nicht lesen? Publikumsverkehr ist erst morgen früh wieder."	EL ER	EL ER
Bürger:	"Oh, Verzeihung. Ich wollte Sie nicht belästigen. Ich komme gern morgen früh wieder."	K	K
12. A:	"Ein phantastisches Tor. Der Ball war unhaltbar. Großartig."	EL ER	EL ER
B:	"Super. Einfach unglaublich aus diesem Winkel."	K	K
13. A:	"Es ist zum Verzweifeln, ich soll am Wochenende bei der Inventur mitmachen."	EL ER	EL ER
B:	"Mich hat's auch erwischt. Immer auf die Kleinen."	K	K
14. A:	"Phantastisch, wir haben gewonnen."	EL	EL
B:	"Wunderbar, wunderbar."	ER K	ER K
15. A:	"Was fällt Ihnen ein, Ihre Stereoanlage so laut laufen zu lassen."	EL	EL
B:	"Sie, Sie haben`s nötig. Sie mit Ihren Parties."	ER	ER
A:	"Meine Parties gehen Sie gar nichts an! Drehen Sie Ihre Anlage leiser, sonst hole ich die Polizei!"	K	K

16. Kunde:	"Ich warte jetzt seit 20 Minuten auf mein Geld. Glauben Sie vielleicht, ich habe nichts Besseres zu tun als hier herumzusteher?"	EL ER	EL ER
Bank:	"Sie sind als Letzter gekommen. Sie werden auch als Letzter bedient."	K	K
17. Fluggast:	"Jetzt ist es zum Dritten mal passiert, dass einer meiner Koffer nicht angekommen ist. Bei Ihnen klappt auch gar nichts. Mit Ihnen fliege ich nie mehr."	EL ER	EL ER
Verkäufer:	"Wegen eines einzigen Koffers brauchen Sie sich nicht so aufzuregen."	K	K
18. Chef:	"Ihr Bericht enthält nur Unsinn. Ich kann damit nicht das Geringste anfangen."	EL ER	EL ER
Mitarbeiter:	"Dann hätten Sie mir einen präziseren Auftrag geben müssen."	K	K

Gefühl und Führung

Bei der Lebensanschauung nach Thomas Harris handelt es sich um die Frage, wie jemand sich selbst und seine Mitwelt bewertet.

Es werden vier Grundeinstellungen unterschieden:

- Ich bin o.k. – Du bist o.k.
- Ich bin o.k. – Du bist nicht o.k.
- Ich bin nicht o.k. – Du bist o.k.
- Ich bin nicht o.k. – Du bist nicht o.k.

Bestimmen Sie für die Aussagen die passenden Grundeinstellungen!

Führungskraft 1

Selbstaussagen:

- § "Mit qualifizierten Mitarbeitern ließe sich aus der Abteilung einiges machen."
- § "Ich verstehe die ständige Kritik an der Ministerialverwaltung nicht. Wer den nötigen Durchblick und ein entsprechendes Taktgefühl hat, kann hier sehr erfolgreich sein. "
- § "Wissen Sie, das mit dem kooperativen Führen ist ja alles gut und schön. Aber dazu brauchen Sie auch die entsprechenden Mitarbeiter, die wirklich mitdenken."
- § "Man muss die Mitarbeiter richtig anfassen, dann leisten sie auch was."

Aussagen der Mitarbeiter:

- § "Von selbständigem Arbeiten kann hier keine Rede sein. Wenn man nicht alles haargenau nach den Anweisungen des Vorgesetzten macht, kommt man aus den Schwierigkeiten nicht mehr heraus."
- § "Besprechungen bei uns werden immer mehr zur Farce. Da wird stundenlang über Entscheidungen diskutiert, die, wie man dann feststellt, vom Chef bereits vorher getroffen wurden."
- § "Ständig werden wir zu Vorschlägen aufgefordert. Wenn man dann Vorschläge macht, wird einem zu verstehen gegeben, dass man das Problem offenbar nicht richtig erkannt hat."

Führungskraft 2

Selbstaussagen:

- § "Manchmal weiß ich wirklich nicht, wie ich mich gegenüber diesen selbstbewussten jüngeren Mitarbeitern verhalten soll."
- § "Meine Karriere ist ja praktisch beendet. Der Nachwuchs heute versteht es eben, sich frühzeitig ins rechte Licht zu setzen. In der Zeit, in der wir früher geduldig auf Beförderungen warteten, treiben diese Leute ihren Aufstieg zielstrebig voran."
- § "Ich verstehe ja, wenn sich die Mitarbeiter über Doppelarbeit beklagen. Aber ich kann daran auch nichts ändern."

Aussagen von Mitarbeitern:

- § "Der Beförderungsstopp brachte ihn in arge Verlegenheit. Er wußte nicht, wie er es den Mitarbeitern klar machen sollte, dass aus ihren berechtigten Hoffnungen in der nächsten Zeit nichts werden würde."
- § "Es ist ihm unangenehm, Mitarbeiter zu kritisieren. Er wartet dann oft so lange auf den geeigneten Zeitpunkt, dass es für eine Kritik zu spät ist."
- § "Immer wenn er zum Chef gerufen wird, wird er sichtbar nervös. Die Sekretärin sagte uns, dass er dann noch schnell alles Mögliche durchliest. Der macht sich richtiggehend selbst verrückt."

Führungskraft 3

Selbstaussagen:

- § "Ob ich von Vorgesetzten anerkannt werde, die selbst nicht qualifiziert ist mir relativ gleichgültig."
- § "Damit habe ich mich schon längst abgefunden, dass das Parteibuch mehr zählt als die Leistung."
- § "Dass die Mitarbeiter über autoritäre Vorgesetzte klagen, weiß ich. Aber mir ist es früher auch nicht besser ergangen."
- § "Mit der schlechten Informationsversorgung ist das ganz einfach: Ich bekomme wenig Informationen und gebe entsprechend wenig Informationen weiter."

Aussagen der Mitarbeiter:

- § "Sein Sarkasmus ist manchmal nicht mehr zu überbieten."
- § "Er vermittelt mir immer wieder das schöne Gefühl, das meine Arbeit eigentlich sinnlos ist, aber getan werden muss."
- § "Als ich mich kürzlich bei ihm über eine unsinnige Anweisung beklagte, antwortete er mir: "Was heißt hier frustriert? So frustriert wie Sie bin ich schon lange. Aber glauben Sie mir, das legt sich im Laufe der Jahrzehnte."

Führungskraft 4

Selbstaussagen:

- § "Ich glaube, meine Mitarbeiter und ich sind eine gute Mannschaft."
- § "Mein Grundsatz ist: Nobody ist perfekt. Das trifft auf mich ebenso zu wie auf meine Mitarbeiter."
- § "Natürlich gibt es bei uns Konflikte, manchmal auch Auseinandersetzungen. Aber schließlich ist es ja auch meine Aufgabe, dann schlichtend einzugreifen."
- § "Den Ausspruch: 'Führung macht einsam' kann ich nicht verstehen. Ganz im Gegenteil. Im ständigen Kontakt mit anderen stellt sich ein Problem häufig weniger schwierig dar, als wenn ich allein darüber brüten würde."

Aussagen der Mitarbeiter:

- § "Er meint, was er sagt."
- § "Manchmal wundere ich mich über seine Geduld. Da wo andere Vorgesetzte in die Luft gehen würden, stellt er ein paar intelligente Fragen und der Fall ist nachhaltig erledigt."

Gefühle und Rollen

Es gibt vier verschiedene manipulative Rollen:

- Die Retterrolle
- Die Opferrolle
- Die Verfolgerrolle und
- Die normale Rolle

Bestimmen Sie für die einzelnen Antworten die jeweils treffende Rolle!

Bitte kreuzen Sie spontan Ihre Reaktion auf folgende Situationen an!

1. Ein Mitarbeiter macht einen Fehler, den er nicht mehr hätte machen dürfen.
 - a) Sie stauchen ihn zusammen.
 - b) Sie haben Verständnis und erklären ihm den Fehler.
 - c) Sie fragen ihn, wie er die Situation sieht.
 - d) Sie korrigieren stillschweigend den Fehler selbst, weil sie eine Auseinandersetzung vermeiden wollen.
2. Ein Kollege intrigiert gegen Sie bei Ihrem gemeinsamen Vorgesetzten.
 - a) Sie tun gar nichts, denn ihr Vorgesetzter wird schon wissen, ob er ihrem Kollegen Glauben schenken soll.
 - b) Sie überlegen sich, wie sie diesem Kollegen ein Bein stellen können.
 - c) Sie erklären ihrem Kollegen, dass sie nicht sein Feind, sondern sein Freund sind.
 - d) Sie setzen sich offen und sachlich mit dem Kollegen auseinander.
3. Sie erhalten eine neue Organisationsanweisung, die offensichtlich Unsinn ist.
 - a) Sie überlegen sich, wie sie die Anweisung unterlaufen können.
 - b) Sie fragen bei dem zurück, von dem die Anweisung stammt.
 - c) Sie denken sich: "Irgend etwas werden sie sich schon wieder dabei gedacht haben."
 - d) Sie versuchen das Beste daraus zu machen.
4. Sie werden von ihrem Chef unsachlich und ungerechtfertigt kritisiert.
 - a) Sie lassen die Sache auf sich beruhen, weil jedem einmal die Nerven durchgehen können.
 - b) Sie beschwerten sich beim nächsthöheren Vorgesetzten.
 - c) Sie tun nichts, weil sie ihren Chef nicht ändern können.
 - d) Sie sagen ihm, dass sie seine Kritik für unsachlich und ungerechtfertigt halten.

-
5. Einer ihrer Kollegen weiß immer alles besser.
 - a) Sie fragen ihn, was er damit erreichen will.
 - b) Sie geben ihm contra und widerlegen ihn Punkt für Punkt.
 - c) Sie sagen nichts mehr, weil es doch keinen Sinn hat.
 - d) Sie geben ihm Recht, weil sie hoffen, dass er sich dann beruhigt.
 6. Sie bekommen einen Termin aufs Auge gedrückt, den sie ohne erhebliche Überstunden nicht halten können.
 - a) Sie beklagen sich bei ihren Kollegen und bitten ihre Familie um Verständnis.
 - b) Sie beißen die Zähne zusammen und halten den Termin ein, weil sie wissen, dass ihr Chef genauso unter Druck steht wie sie.
 - c) Sie halten den Termin zwar ein, arbeiten die Vorschläge aber zwangsläufig nicht mit der sonstigen Sorgfalt aus.
 - d) Sie reden mit ihrem Vorgesetzten darüber, ob er sie anderweitig entlasten kann.
 7. Ein Mitarbeiter kommt ständig zu spät.
 - a) Sie fragen ihn nach der Ursache.
 - b) Sie sagen nichts, weil sie nicht als Pedant dastehen wollen.
 - c) Sie weisen ihn darauf hin, dass sie das mit Rücksicht auf seine Kollegen nicht einreißen lassen können.
 - d) Sie übersehen sein Zuspätkommen, weil sie ihn nicht in Verlegenheit bringen wollen.
 8. Einer ihrer Mitarbeiter beklagt sich darüber, dass sie ihn zu wenig informieren.
 - a) Sie geben ihm Recht und verweisen auf ihre eigene Arbeitsüberlastung.
 - b) Sie geben ihm zu verstehen, dass sich ein intelligenter Mitarbeiter die Informationen selbst besorgt, die er braucht.
 - c) Sie fragen ihn, welche Informationen ihm fehlen.
 - d) Sie sagen ihm, dass er froh sein kann, wenn er nicht alles weiß.
 9. Ihr Chef drückt sich vor Entscheidungen.
 - a) Sie halten ihn für eine Fehlbesetzung.
 - b) Sie wissen, dass er es nicht leicht hat.
 - c) Sie sagen ihm, dass sie seine Entscheidung brauchen.
 - d) Sie können daran auch nichts ändern.
 10. Sie müssen im Seminar einen langen Selbsttest mit zehn Situationen ankreuzen.
 - a) Sie halten den Test für Quatsch.
 - b) Sie fragen den Referenten nach Sinn und Zweck des Tests.
 - c) Sie denken sich, Psychologen müssen solche Fragen stellen.
 - d) Sie denken sich: "Mit uns kann man so was ja machen."

Kommunikation der Familie

- Wenn du so weitermachst, wird aus dir nie was.
- Wird`s bald.
- Antworte gefälligst, wenn du gefragt wirst.
- Wenn du nicht sofort kommst, gibt`s was.
- Dass mir keine Klagen kommen.
- Ihr wisst ja nicht, wie gut ihr es habt
- Lies nicht so viel, du verdirbst dir noch die Augen.
- Musst du denn alles anfassen.
- Das kommt davon.
- Muss ich denn alles zweimal sagen.
- Nun schäm dich mal.
- Willst du dich nicht entschuldigen.
- Solange du die Füße unter meinen Tisch steckst ...
- Kommt nicht in Frage.
- Es geht alles, wenn man es nur will.
- Wie konnte denn das passieren?
- Na bitte, wenn du willst, dann kannst du auch.
- Finger weg.
- Du wirst ja wohl noch einen Augenblick warten können.
- Sieh zu, wie du fertig wirst.
- Du wolltest ja nicht hören.
- Selber Schuld.
- Denk doch mal ein bisschen mit.
- Siehst du das hast du davon.
- Heul nicht.
- Bist du taub?
- Sei nicht unbescheiden.
- Muss denn das sein?
- Ich glaube, du willst mich nicht verstehen.
- Nun stell dich bloß nicht so an.
- Kannst du nicht hören.
- Hast du verstanden.
- Wie oft soll ich dir das noch sagen?
- Mit dir kann man sich auch nirgendwo blicken lassen.
- Ich will doch wirklich nur dein Bestes.
- Ich habe es doch laut und deutlich gesagt.
- Zu meiner Zeit...
- Ich meine es doch nur gut mit dir.
- Sitz still.
- Wasch dir deine Hände.
- Wie siehst du denn wieder aus.
- Popel nicht!
- Mach mir keine Schande.
- Sei schön artig.
- Zankt euch nicht – vertragt euch lieber.
- Wie heißt das?
- Na also, es geht doch.
- Gleich setzt`s was.
- Zappel nicht so
- Mami ist ganz traurig.
- Willst du wieder lieb sein?
- Geh in dein Zimmer.
- Das ist nicht für deine Ohren.
- Wenn du groß bist...
- Jetzt ist aber Schluss.
- Halt deine Füße still.
- Nimm die Ellenbogen vom Tisch.
- Sag mal schön Guten Tag.
- Jetzt wird aber geschlafen.
- Was auf dem Tisch steht, wird gegessen.