

# BÜRO TYPEN

## UND WIE SIE MIT IHNEN KLARKOMMEN

Sagen wir es, wie es ist: Es gibt nichts, was die Freude der Menschen an ihrer Arbeit mehr zersetzt als andere Menschen. Jeden Montagmorgen schleppen sich Millionen Arbeitnehmer in ihre Büros, schauen dabei drein als wäre ihnen gerade die Kaffeemaschine auf den Zeh gefallen und imaginieren bereits an der Firmenpforte eine Höllenwoche mit ihrem cholerschen Chef, ihrem altklugen Abteilungsleiter und dem völlig gestörten Ego-manen am Schreibtisch gegenüber. Schrecklich.

Rund 17 Millionen Menschen in Deutschland arbeiten in einem Büro. Acht Stunden täglich, mindestens. Damit ist ihr Arbeitsplatz zugleich ein wichtiger Lebensraum, der ihr Verhalten, ihre Psyche und Gesundheit entscheidend beeinflusst. Büros gleichen einem Mikrokosmos mit eigener Kultur, eigenen Regeln und Ritualen sowie jeder Menge Fallgruben und Konfliktfeldern, die zwischen Konferenzraum und Korridor, zwischen Kaffeeküche und Kopierer lauern. Die meisten von uns verbringen mehr Zeit, reden mehr mit ihren Kollegen als mit ihrer Familie, kennen die Belegschaft besser als ihre Nachbarn und sind den Launen und Marotten der Kollegen, ihrer Missgunst und ihren Intrigen dennoch ungeschützt ausgeliefert. Schließlich kann man sich seinen Lebenspartner aussuchen, seine Regierung und sogar seinen Beruf wählen – die Kollegen nicht.

Den Luxus eines Rückzugsraumes genießen hier zu Lande allenfalls 33 Prozent der Erwerbstätigen: Sie sitzen in einem Einzelbüro. Aber schon 20 Prozent teilen sich die Arbeitswabe mit einem Kollegen, 16 Prozent hocken in einem Mehrpersonenbüro und noch mal rund 20 Prozent im Großraum, so eine Studie des Fraunhofer IAO in Stuttgart. Kein Wunder, dass es bei so viel menschlicher Nähe regelmäßig kracht. Im sozialen Gehege Büro prallen regelmäßig die unterschiedlichsten Charaktere zusammen. Das pathologische Spektrum der Verhaltensweisen reicht von Tratsch und Klatsch, Lug und Betrug, über üble Nachrede, Mobbing und Bossing bis hin zu nackter Gewalt. „Negative Emotionen stecken an“, sagt Christian Dormann, Organisations- und Wirtschaftspsychologe an den der Universität Mainz. Es brauche nur eine kritische Masse an Griesgramen und Neurotikern, damit sich das Gruppenklima ins Negative wandelt.

Muss es aber nicht. Mit welchen unterschiedlichen Cheftypen und Kollegen sie in Ihrem Arbeitsumfeld vielleicht arbeiten müssen – und wie Sie ihnen am besten begegnen, soll Ihnen heute diese kompakte Bürofibel zeigen:

## DER BLENDER

**Verhalten:** Kann nichts – hat aber gut Reden. Seine einzige Stärke ist die Selbstvermarktung, sein einziges Ziel ist der Ruhm. Das Mittel dazu: der Superlativ. Als Chef ist er durchaus zu gebrauchen, solange er den Rest der Truppe machen lässt und der Laden läuft. Denn Superstars an der Spitze beflügeln die Marke. Im Mittelmanagement sind sie jedoch Klimakiller.

**Umgang:** Stehlen Sie der Niete bloß nicht die Schau! Dann wird dieser Typ zum Rächer. Solchen Chefs schenkt man am besten Beifall, und den Glauben, die gute Idee war ihre. Das ist Balsam für ihre Seele. Ist der Strahlemann ein Kollege, entlarven Sie sein Dilettantentum am besten durch eigene Spitzenleistung.

## DER BÜROKRAT

**Verhalten:** Sein Motto ist: Vertrauen ist gut, Kontrolle besser. Was auch immer im Unternehmen passiert, er wird es dokumentieren, protokollieren, archivieren – und wieder vorlegen. Im Zweifel wird er sagen: „Wir haben noch nicht alle Eventualitäten geprüft.“ Oder: „In meinem Memo am Montag habe ich bereits gewarnt, dass...“ Bürokraten sind – ähnlich wie Pedanten – detailversessen und oft borniert.

**Umgang:** Unordnung oder Kontrollverlust machen ihm Angst. Falls so ein Typ Ihr Boss ist: Informieren Sie ihn immer rechtzeitig und wirken Sie beruhigend auf ihn ein – idealerweise, indem Sie ihn mit vielen, sehr vielen Details füttern. Ist er ein Kollege: Schenken Sie ihm etwas Wärme und Geselligkeit. Viele tauen dabei auf – und werden zu loyalen Büronachbarn.

## DER CHOLERIKER

**Verhalten:** Brüllt gern und oft und geht schon wegen Kleinigkeiten durch die Decke. Er reagiert ebenso unberechenbar wie unkontrolliert. Seine Wutproben an spezielle Auslöser zu knüpfen, wäre sinnlos – alles kommt infrage. In der Regel ist dieser Typ ein emotionales Wrack, nicht selten gepaart mit einer ausgeprägten Profilneurose.

**Umgang:** Niemals versuchen, einem Schreihals mit Argumenten zu kommen! Zwecklos. Besser wirkt: Selbstbewusstsein zeigen, Blickkontakt halten und völlige Ruhe bewahren. Das nimmt ihm den Wind aus den Segeln. Und nehmen Sie seine Launen bloß nichts persönlich. Der Typ kann nicht anders. Im Zweifel vertagen Sie das Gespräch bis eine sachliche Ebene wieder möglich ist.

## DIE DIVA

**Verhalten:** Egozentrisch, hochgradig sensibel und nachtragend. Ein falsches Wort, und die Diva reagiert beleidigt. Meist hält sie sich für ein verkanntes Genie – und das nagt an ihrem Ego. Natürlich gehört sie längst befördert, natürlich hat sie die Katastrophe lange kommen sehen, natürlich weiß sie es besser. Jedenfalls erzählt sie das hinterher auf dem Flur. Ihre Lieblingsvokabel: ich.

**Umgang:** Diven muss man mit Samthandschuhen anfassen. Kritik vertagen sie gar nicht, selbst wenn sie das behaupten. Aber nicht selten haben sie tatsächlich einige nützliche Talente. Schenken Sie ihnen also ruhig Gehör, Applaus und geben Sie ihnen Freiräume. Wer so über die Stränge schlägt, lässt sich am ehesten über seine Sucht nach Anerkennung dressieren.

## DER INTRIGANT

**Verhalten:** Dieser Partisane erledigt sich seiner Konkurrenten gerne aus dem Hinterhalt – vorzugsweise durch Lügen, Gerüchte, gesäten Zweifel. Das Ziel ist fast immer Rufmord, Motto: irgendwas wird schon hängen bleiben. Offenbarte Schwächen nutzt er sofort zu seinem Vorteil aus.

**Umgang:** Geben Sie ihm nichts in die Hand, was er gegen Sie verwenden könnte! Und vermeiden Sie jeden privaten Kontakt. Ihre Reaktion hängt entscheidend von seinem Status ab: Ist er als Wadenbeißer bekannt, lassen Sie ihn am besten links liegen. Stört es den Mond, dass ihn der Wolf anheult? Eben. Genießt der Heckenschütze jedoch einen starken Leumund, müssen Sie umgehend kontern, seine Behauptungen richtig stellen und ihn als fiesen Taktierer enttarnen. Sie selbst müssen dabei aber unbedingt cool bleiben! Sonst bieten Sie nur weiteres Futter.

## DER KARRIERIST

**Verhalten:** Er will unbedingt nach oben – schnell und um jeden Preis. Alles ist für ihn ein Wettkampf, jede Niederlage eine Demütigung, die er so schnell nicht vergisst. Für ihn gibt es nur zwei Sorten Kollegen: Konkurrenten und Verlierer.

**Umgang:** Meiden Sie den Typ wo Sie können. Er ist pures Gift. Entweder, er stellt ihnen ein Bein oder er lacht sie aus. Beides macht Job und Lebensfreude nicht besser. Und falls so ein Machtmensch mal Ihr Boss wird: Seien Sie unbedingt loyal, sagen Sie stets „Ja“ zu seinen Entscheidungen – oder suchen sich einen neuen Job.

## DER KUMPEL

**Verhalten:** Nett, hilfsbereit, harmlos. Sein Ehrgeiz hält sich genauso in Grenzen wie seine Leistungen. Auskommen und Gemütlichkeit sind ihm wichtiger. Ärger geht er möglichst aus dem Weg – Entscheidungen deshalb auch.

**Umgang:** Nehmen Sie ihn wie er ist: Der will nur spielen! Prüfen Sie aber genau, ob er auch wirklich ein Kumpeltyp ist! Manchmal versteckt sich hinter dieser Geste ein Karrierist, der Ihnen gerade eine Falle stellt. Ist der Kumpel Ihr Boss: Nutzen Sie seine Großzügigkeit nie aus, und zeigen Sie immer Respekt. Dieser Chef gibt Ihnen gerne Freiraum – will diese aber auch gewinnbringend genutzt sehen.

## DAS OPFER

**Verhalten:** Diese Mimose kriegt nichts auf die Reihe – Schuld sind aber immer andere: der Chef, die Kollegen, die Umstände. Egal, ob sich diese Leute gleichzeitig für alles verantwortlich fühlen – ihre Hilflosigkeit stellen sie in jedem Fall zur Schau. Obacht! Opfertypen sind keinesfalls passiv, sie manipulieren: Durch das Jammern zwingen sie andere subtil in die Täterrolle und steuern sie durch das schlechte Gewissen. Ihre Ohnmacht kann zudem ein Weg sein, unangenehme Arbeit abgenommen zu bekommen.

**Umgang:** Bloß nicht kritisieren! Von dem Schock erholt sich die Mimose nie. Analysieren Sie allenfalls gemeinsam das wahre Ausmaß der Katastrophe sowie die wahren Hintergründe. Mehr als eine Anleitung zur Selbsthilfe sollten Sie jedoch nicht leisten. Sonst werden Sie zu seinem Opfer.

## DER PARASIT

**Verhalten:** Geschickter Taktiker und Meister der Organisation. Unangenehme Aufgaben kann er perfekt durch Schmeicheleien oder per Gefallensdienst delegieren, während er lästige Arbeit vermeidet. Geht das Projekt schief, wäscht er seine Hände in Unschuld. Andernfalls reklamiert er die Idee und damit auch das Lob für sich.

**Umgang:** Alarmstufe Rot! Der Typ missbraucht jeden, wenn er kann. Falls Sie eine gute Idee haben, präsentieren Sie diese nur vor Zeugen, damit sichern Sie Ihre Urheberschaft. Auch Probleme besprechen Sie besser nie unter vier Augen – im Zweifel streitet der Parasit später alle Mitverantwortung ab. Und bevor Sie in die Gefallensfalle tappen: Bieten Sie nur Tauschgeschäfte mit Vorkasse an!

## DER PEDANT

**Verhalten:** Nie zufrieden, kleinkrämerisch und obendrein altklug. Seine übertriebene Sorgfalt und Kontrollsucht hält er für eine Tugend. Als Chef neigt er zu einem autoritären, tyrannischen Führungsstil – als Kollege zur Bescheidwisserei. Widerspruch zwecklos.

**Umgang:** Da gibt es nur eins: Überzeugen einen solchen Chef nur durch Leistung und machen Sie keine Fehler! Dem pedantischen Kollegen hingegen schenken Sie einfach nur ein vieldeutiges Lächeln.

## DER ROUTINIER

**Verhalten:** Er kennt alles aus eigener Erfahrung, besitzt bereits eine eigene Inventar-nummer und drosselt jegliche Kreativität mit Belehrungen vom Typ: „Das haben wir schon immer so gemacht – und machen wir auch noch so, wenn du schon lange nicht mehr da bist.“ Sein Motto ist: Wer sich bewegt, kann stolpern; seine Attitüde: Ich weiß es besser; seine Haltung: Kommt gar nicht erst in die Tüte.

**Umgang:** Alte Bäumen lassen sich nicht versetzen. Dann gehen sie ein. Zu neuer Blüte bringt man Routiniers nur, indem man ihnen zuhört und das Gefühl gibt, dass ihre Erfahrung geschätzt wird. Dann bringen sie sich auch wieder in neue Prozesse und Projekte ein.

## DER SCHLEIMER

**Verhalten:** Unterwürfig. Der Typ dient sich jedem an, der hierarchisch über ihm steht, denn er weiß: Sein Überleben hängt nicht von seinem (meist nicht vorhandenen) Können ab, sondern von der Gunst der Könige.

**Umgang:** Chefkletten sind zwar peinlich – aber auch nützlich. Sobald sie glauben, dass eine Aufgabe den Chef erfreut, übernehmen sie den Job gern. Das kann die eigene Arbeit herrlich erleichtern – alles eine Frage der Darstellung!

## DER STREBER

**Verhalten:** Rackert sich ohne Murren bis zum Umfallen ab. Er ist morgens der Erste im Büro und abends der Letzte. Mittagspausen sind für den Streber Zeitverschwendung, Partnerschaften oft auch.

**Umgang:** Falls er obendrein intelligent ist, ist er ungemein nützlich. Falls nicht, dient er wenigstens als Fleißvorbild. Lassen Sie ihn machen – auf Dauer nur nicht ungebremst. Sonst brennt er Ihnen sehenden Auges aus. Vor allem braucht er menschliche Zuwendung: Streber sind meistens einsam.

## DAS TRATSCHMAUL

**Verhalten:** Weiß alles – und lässt das jeden wissen. Keine Information bleibt vor diesem Typ verborgen, aber auch keine ist banal genug, nicht weitererzählt zu werden. Natürlich dient der permanente Nachrichtenfluss dem Netzwerken genauso wie dem Anschein, besonders gut verdrahtet zu sein.

**Umgang:** Die Nähe zu Klatschtanten ist ambivalent. Einerseits erfährt man so viel und bekommt drohendes Unheil frühzeitig mit. Andererseits gelten undichte Stellen als unehrlich und unberechenbar: Man weiß nie, ob man nicht selbst gerade ausgehorcht wird. An der Spitze sind sie sogar gänzlich unwillkommen. Wer zu nah dranhängt, gerät deshalb leicht in Sippenhaft.

## DER WIRBELWIND

**Verhalten:** Energisch, dynamisch, aggressiv. Der Typ ist ein Macher – allerdings von der ungeduldigen Sorte. Wer nicht genauso schnell schaltet wie er, sinkt sofort in seinem Ansehen. Also eigentlich alle. Falls er tatsächlich so blitzgescheit ist, wie er sich darstellt, dann steckt er voller Tatendrang, hat zu allem etwas zu sagen und sprudelt fortlaufend bessere Ideen hervor, die er bitteschön alle zackzack umgesetzt sehen will.

**Umgang:** Solche Machertypen neigen zu autoritärem Gehabe – auch wenn sie keine Vorgesetzten sind. Dafür diskutieren sie die Kollegen in Grund und Boden und hören ungern zu. Die eloquenten Blitzmerker nutzen jede gezeigte Schwäche sofort aus. Deshalb: Lassen Sie sich nicht provozieren, bieten Sie möglichst wenig Angriffsfläche, fassen Sie sich kurz und verzichten Sie auf jegliche Gefühlsduselei. Ansonsten: Lassen Sie ihn machen!

## DIE ZICKE

**Verhalten:** Hochgradig launisch, selbstverliebt, eigensinnig. Am besten kann die Büro-zicke lästern, Fehler bei anderen entdecken und den allgemeinen Spaß bremsen. Zu ihrem Repertoire gehören Augenrollen, Stirnkräuseln, Weggucken, Abwinken, Auslachen. Ihr Selbstwertgefühl ist stets relativ: Wirken andere schlechter, geht's der Zicke besser. Auch wenn der Name anderes suggeriert: Zicken können durchaus auch männlich sein.

**Umgang:** Ignorieren. Zicken haben nur den Einfluss, den Sie diesen Spaßbremsen selber einräumen.

## DER ZWEIFLER

**Verhalten:** Vermeidet jede Form von Veränderung, Entscheidung, Stress – könnte ja schiefgehen! Probleme sitzt er am liebsten aus. Verbesserungsvorschläge werden verschleppt, Kreativität ausgetrocknet, Kritik ignoriert. Seine Innovationsfeindlichkeit tarnt der Zweifler durch Besonnenheit, Tiefenanalyse und Rückfragen. Solche Typen werden selten Chef – blockieren aber den ganzen Laden.

**Umgang:** Als Advocatus Diaboli hat er seine Berechtigung, denn er bremst auch blinde Euphorie und hilft Fehler zu vermeiden. Lassen Sie ihn den Berater spielen, das schmeichelt ihm! Und üben Sie keinen Druck auf ihn aus – dann liefert er wenigstens fundierte Entscheidungshilfen.