

Rabattmarkenmodell



Wofür wird das Modell eingesetzt?

Das **Rabattmarkenmodell** aus der Transaktionsanalyse nach Eric Berne verdeutlicht, wie aufgestauter, unausgesprochener Ärger zu plötzlichen, heftigen Konflikten führen kann. Durch das Bewusstmachen dieses Mechanismus lernen Teams, frühzeitig und konstruktiv mit Unstimmigkeiten umzugehen, um Eskalationen zu vermeiden.



Einfach erklärt

Das **Rabattmarkenmodell** beschreibt, wie sich kleine Ärgernisse im Laufe der Zeit anhäufen. Jeder Konflikt, der nicht sofort angesprochen wird, wird metaphorisch als Rabattmarke in einem inneren Heft abgelegt.

1. Unausgesprochene Ärgernisse: Jedes Mal, wenn sich eine Person enttäuscht, frustriert, wütend oder traurig fühlt und diese Emotionen nicht direkt anspricht, wird ein "Rabattmarke" im Heft dieser Person gesammelt.

2. Ansammlung von Rabattmarken: Im Laufe der Zeit sammelt sich eine lange Liste von Konflikten und Verletzungen an. Diese Spuren sind unsichtbar, belasten aber emotional und können zu innerer Unzufriedenheit führen.

3. Der Einlösetag - die Zündung:

Die Dynamik dieses Prozesses lässt sich mit der Redewendung „eine kurze oder lange Zündschnur haben“ vergleichen. Wie schnell es zur Eskalation kommt, hängt von der individuellen Belastbarkeit und der aktuellen emotionalen Verfassung ab – je kürzer die Zündschnur, desto schneller entzündet sich der Konflikt.

Die aufgestauten Emotionen entladen sich häufig in einer Überreaktion, die in keinem Verhältnis zur aktuellen Situation steht. Was ursprünglich nur kleine, lösbare Unstimmigkeiten waren, hat sich zu einem ernsthaften Konflikt entwickelt, der nur schwer zu entschärfen ist.

Das Sammeln von Rabattmarken führt jedoch nicht immer zu einer explosiven Auseinandersetzung – Menschen verarbeiten aufgestauten Ärger auf unterschiedliche Weise. Eine weitere mögliche Reaktion ist der sogenannte „kalte Konflikt“. Statt den Konflikt offen anzusprechen, zieht sich die betroffene Person zurück, vermeidet den Kontakt und distanziert sich emotional. In der Folge kühlt die Beziehung allmählich ab, während die eigentlichen Unstimmigkeiten unausgesprochen bleiben.

Vorbereitung und Ablauf:

- Hänge das Flipchart mit dem Rabattmarkenmodell gut sichtbar auf.
- Befestige ein leeres Rabattmarkenheft mit Klettunkten über der explodierenden Dynamitstange, sodass die Explosion zunächst verdeckt bleibt.
- Bereite einzelne Rabattmarken vor, die kleine Ärgernisse oder unausgesprochene Konflikte symbolisieren.
- Während du die Methode erklärst, klebe eine Rabattmarke nach der anderen auf das Heft, um die Ansammlung unterschwelliger Frustration zu veranschaulichen.
- Sobald das Heft voll ist, entferne es vom Flipchart, und die Explosion wird sichtbar – ein Symbol für das plötzliche Entladen aufgestauter Emotionen.

Beispiele für „Rabattmarken“ im Arbeitsalltag:

- Ein Kollege unterbricht dich regelmäßig im Meeting.
- Deine Arbeit wird nicht wertgeschätzt oder anerkannt.
- Du bekommst kurzfristig zusätzliche Aufgaben, ohne gefragt zu werden.
- Dein Vorschlag wird ignoriert, aber später von jemand anderem als neue Idee präsentiert.
- Ein Teammitglied hält sich nicht an Absprachen oder Deadlines.
- Du wirst in Entscheidungen, die dich betreffen, nicht einbezogen.
- Kollegen kommen wiederholt zu spät zu Meetings.

Mögliche Reflexionsfragen:

- In welchen Situationen klebst du Rabattmarken und wie gehst du mit den aufgestauten Emotionen um?
- Welche Gründe halten dich davon ab, Unstimmigkeiten sofort anzusprechen?
- Welche Rahmenbedingungen benötigst du / unser Team, um offen und konstruktiv Konflikte anzusprechen zu können?
- Was können wir als Team tun, wenn wir unausgesprochene Unstimmigkeiten wahrnehmen, um frühzeitig eine offene Klärung zu ermöglichen und Eskalationen zu vermeiden?

Methodische Empfehlungen als Ergänzung zum Rabattmarkenmodell:

Ich- & Du-Botschaften, WWW Feedback-Formel, „SAG ES“-Methode, BAHN-Modell



Vorteile für dein Team

- Frühzeitige Klärung von Spannungen: Anstatt Frust anzusammeln, lernen Teammitglieder, Konflikte frühzeitig und konstruktiv anzusprechen.
- Weniger eskalierende Konflikte: Durch regelmäßigen Austausch entstehen weniger plötzliche emotionale Ausbrüche, die die Zusammenarbeit belasten können.
- Gestärktes Vertrauensverhältnis: Wenn unausgesprochene Themen bewusst gemacht werden, entsteht eine respektvollere und vertrauensvollere Teamdynamik.



Quellenangabe

Rabattmarkenmodell von Eric Berne, Transactional Analysis in Psychotherapy, 1961