



TUN!

ZTN - Tipp November 2013



ZTN Training & Consulting · Österreich - Deutschland - Schweiz · www.ztn.biz

Umgang mit Verbalattacken

Obwohl heute fast jeder in Sachen Kommunikationsformen gut geschult und informiert ist, kommt es in Gesprächen immer wieder zu verbalen Attacken, die so gar nicht den „Normen guter Kommunikation“ entsprechen.

„Das ist ja mal wieder typisch Frau/Mann“ oder „Ihnen mit Ihrem theoretischen Schulwissen fehlt die praktische Erfahrung“, „sind Sie sich sicher, dass Sie die notwendige Erfahrung besitzen?“ usw.

Auch im Privaten gibt es solche Verbalattacken:

„Bist Du heute aber empfindlich, zu wenig geschlafen?“

Natürlich kommen solche Attacken oft aus Ärger, eigener Verunsicherung oder Stress des „Angreifers“ zustande, manchmal steckt aber auch Kalkül dahinter.

Es gibt geradezu Profis im Bereich der „unfairen Kommunikation“. Ziel ist es, andere zu verunsichern, andere in einer Gruppe schlecht zu machen, um die eigene Meinung durchzusetzen oder die eigene Person aufzuwerten, eigene Unsicherheit zu verdecken, vielleicht auch um andere bewusst zu verletzen.

Wie reagieren wir häufig auf solche Angriffe?

Es gibt natürlich die ganz Coolen, denen das alles nichts ausmacht und die ganz sachlich bleiben können.

Bei Vielen meldet sich aber sehr schnell die „emotionale Ebene“ und lässt diese dann wenig überlegt reagieren: Gegenangriff, Wut, Verunsicherung, Hilflosigkeit sind die Reaktionen auf die gefühlte persönliche Bedrohung.

Problem ist, dass hier dann oft kurzfristig wenig durchdachte Reaktionen erfolgen, die letztendlich kaum helfen.

Das Gespräch gleitet immer mehr in's Persönliche ab, die Sache, um die es geht, tritt in den Hintergrund. Unser Puls beginnt zu rasen, Sprechtempo und Stimme verändern sich, Stress entsteht und unser „Denkhirn“ wird blockiert.

Hinterher ärgern wir uns dann über unser Verhalten oder die vertane Chance eines konstruktiven Gesprächs.



Also, was tun, um im Falle einer solchen Attacke gut und spontan zu reagieren?

Zunächst einmal sollte man sich klar werden, dass Spontanität nur den wenigsten Menschen „in die Wiege gelegt“ wurde, dass wir aber in vielen Fällen (ich sage hier bewusst nicht „immer“, da es fast für jeden Situationen oder Personen gibt, die einem aus der Fassung bringen!) geschickte Kommunikationsmethoden lernen können, die uns weiterhelfen.

Ich habe hier einmal die sogenannte „4 - i - Methode“ kennen gelernt, die oft hilfreich sein kann und auch eine Richtschnur darstellt.

„4 - i - Methode“ heißt:
ignorieren – ironisieren – identifizieren – isolieren!

Der erste Schritt auf eine unfaire Verbalattacke wäre demnach:

Ignorieren!

Das setzt natürlich eine gewisse „Coolness“ bei uns voraus, wirkt aber auf den Gegenüber und andere Teilnehmer sehr souverän und selbstsicher.

Also z.B. auf den Angriff „Ihnen fehlt ja völlig die Erfahrung!“ wäre ein „Ignorieren“: „Ich kann jetzt aber aufgrund Ihrer Aussage nicht erkennen, wo Ihre konkreten Bedenken liegen?“

Oder: „Du bist aber empfindlich, zu wenig geschlafen?“. Mögliche Antwort: „Das mit dem Schlaf mag sein, wie können wir in der Sache trotzdem weiterkommen?“

Der 2. Schritt wäre:

Ironisieren der Attacke!

Vorsicht aber hier: Eigentlich ist das auch schon eine „unfaire Gesprächsmethode“, die ein Gespräch dann manchmal eskalieren lässt!

Also z.B. „Meinen Sie tatsächlich, dass zu wenig Schlaf etwas mit der Sache zu tun hat?“

Oder: „Ich bin ja auch froh ein Mann/Frau zu sein und wie ein(e) solche(r) zu denken!“

Man sollte dabei jedenfalls Gegenangriffe vermeiden:

Also nicht: „Ich denke im Gegensatz zu Ihnen wenigsten!“

Das wäre zwar ironisch, aber wenig hilfreich, was eine Deeskalation betrifft.



Eine gute Methode des Ironisierens ist m.E. das **bewusste und offensichtliche Missverstehen**.

Z.B. auf einen Angriff: „So viel Zeit wie Sie möchte ich einmal haben, um mich auf eine Besprechung vorzubereiten!“

Antwort könnte sein: „Ja danke! Ich hab mich auch bewusst mit dem Thema Zeitmanagement beschäftigt. Hat ja dann was gebracht!“

Der 3. Schritt wäre:

Identifizieren der Attacke!

Das gefällt mir gut und zeugt von einer hohen kommunikativen Fähigkeit.

Hierbei spricht man den Regelverstoß konkret an, meiner Meinung nach, am besten mit einer

„Ich - Botschaft“:

„Ich fühle mich jetzt unfair angegangen...“, oder: „ich finde es schade, dass wir so miteinander reden!“

Das Gespräch geht dann in die sogenannte „Metaebene“. Es wird also nicht mehr über den eigentlichen Sachverhalt gesprochen, sondern über die Form der Kommunikation als solche.

Das erscheint mir weniger aggressiv und somit sehr geeignet, ein Gespräch zu beruhigen.

Der letzte Schritt ist

Isolieren:

Das heißt: Abbruch des Gespräches unter Hinweis auf die unfaire Gesprächsführung!

Das ist natürlich sehr schwer in Sitzungen oder geschäftlichen Gesprächen.

Etwas Pause gibt erhitzten Gemütern aber die Möglichkeit der Besinnung und Beruhigung.

Letztendlich gibt uns ein solcher Verbalangriff oft auch die Chance, etwas mehr über uns zu erfahren:

Warum reagieren wir auf ganz bestimmte persönliche Angriffe oder auch ganz bestimmte Personen so extrem, dass wir einfach nicht „cool“ bleiben können?

Oft sind dann unsere ganz besondere Werte, Abneigungen oder auch Schwächen betroffen, über die es sich lohnt, einmal in Ruhe nachzudenken.



Kai Heß
ZTN Training & Consulting

ZTN
Training & Consulting

Österreich
In der Telle 3
A - 6921 Kennelbach
Tel: +43 5574 78021-0
Fax: +43 5574 78021-7
info@ztn.biz

Deutschland
Kapellenweg 1a
D - 85625 Berganger
Tel: +49 8093 905986-2
Fax: +49 8093 905986-3
kai.hess@ztn.biz

Schweiz
Lilienweg 9
CH - 9435 Heerbrugg
Tel: +41 71 244 1969
Mobil: +43 664 8536182
info@ztn.biz