

Konfliktfreier kommunizieren und sich besser abgrenzen können

Immer wieder passiert es, dass wir von einem Mitmenschen, Arbeitskollegen, Vorgesetzten oder Chef verbal attackiert werden.

Die Wortwahl ist dabei oft verletzend oder in der Lautstärke viel zu hoch.

Dann ist es wichtig sich dagegen mit den passenden Mitteln wehren zu können und sich abzugrenzen.

Hierfür gibt es eine sehr hilfreiche vierstufige Methode. Dabei kommen einfache sprachliche Mittel zum Einsatz.

- **Informieren Sie Ihren Gesprächspartner:** Machen Sie ihm klar, dass er sich - nach Ihrem Befinden nicht angemessen verhält. Begeben Sie sich dabei in die gleiche körperliche Sprechposition. Stehen Sie auf wenn Ihr Gegenüber steht, setzen Sie sich wenn er ebenfalls sitzt. Weisen Sie ihn/sie jetzt in sachlich-ruhigem Ton auf sein Fehlverhalten hin (Sie schreien mich gerade an, Sie behandeln mich ungerecht, Ihr Ton ist unangemessen).
- **Keine Änderung: Wenn Ihr Gesprächspartner Ton und Verhalten nicht ändert, ermahnen Sie ihn nochmals sachlich** und freundlich und bitten ihn, sein Verhalten zu ändern (ich möchte Sie nochmals höflich bitten, normal mit mir zu reden...
- **Erneut keine Änderung (zweite Ermahnung):** Wenn Ihr Gegenüber nicht zugänglich wird und weiterhin lautstark kommuniziert, ermahnen Sie ihn letztmalig (ich bitte Sie hiermit nochmals, nicht zu schreien, sonst kommen wir auf keine sachliche Ebene.
- **Wenn erneut keine Änderung eintritt, entziehen Sie sich der Kommunikation** (ich kann mich so nicht mit Ihnen unterhalten. Ich werde jetzt den Raum verlassen. Bitte sprechen Sie mich nachher nochmals an.

Verlassen Sie jetzt den Raum. Gehen Sie sich nicht gleich beschweren, sondern beruhigen Sie sich.

Dieses Beruhigen kann z.B. mit Hilfe folgender einfachen Technik erfolgen:

Denken Sie innerlich deutlich den Satz: "Moment mal. Hier passiert etwas Spannendes. Da braucht jemand Hilfe."

Durch diese Technik werden Stressvorgänge unterbrochen. Schädliche Gedankenketten kommen erst gar nicht zustande.

Viele Impulse für eine 'entspannte' Kommunikation erhalten Sie in meinen Coachings, Vorträgen und Seminaren - www.ziegler-coaching.de