

## Tipps fürs Konfrontationen lösen

Ein Kollege / eine Kollegin steht plötzlich vor Ihnen und konfrontiert Sie mit einer unangenehmen Aussage. Beispiel: "Bei Ihnen funktioniert schon wieder mal gar nichts!" oder "Ihre MitarbeiterInnen sind alle unfähig!". Was tun wir normalerweise? Wir fühlen uns angegriffen - sehr oft auch über die Körperhaltung (direkt gegenüber), die Lautstärke oder den Wortschwall. Und dann gehen wir entweder in die Verteidigung oder in einen Gegenangriff. Beides führt meist nicht zu einer positiven Lösung.

**Mit folgenden 4 Minischritten lösen Sie rasch und einfach eine Konfrontation.**

- **Sidestep / Schulterchluss**

Bei Konfrontationen stehen oder sitzen sich die GesprächspartnerInnen meist frontal gegenüber. Lösen Sie diese starre Position indem Sie sich bewegen. Machen Sie eine 45° Drehung und bilden Sie dadurch einen "Schulterchluss" mit Ihrem Gegenüber. Sie kommen damit aus der direkten Konfrontationslinie.

- **Mhm.**

Signalisieren Sie Ihrem Gegenüber, dass Sie zuhören. Mit einem einfachen "Mhm" sind Sie in einem Stimmmodus der beruhigt, der Vertrauen und Kontakt aufbaut.

- **Ihre Hand platziert das Thema.**

Heben Sie Ihre Hand und legen Sie in Ihrer Vorstellung das Thema darauf - ideal während eines Mhm oder eines Echos. So steht das Thema nicht mehr zwischen Ihnen, sondern Sie blicken gemeinsam auf das Thema. (Durch den Schulterchluss mit Ihrem Gegenüber und Ihrer Hand bilden Sie nun ein Dreieck).

- **Geben Sie Echos.**

Wiederholen Sie nur EINZELNE Worte Ihres Gegenübers. Das unterbricht nicht wie z.B. eine Zusammenfassung. Sie vermeiden es dadurch in die Rechtfertigung zu gehen und erreichen damit leichter eine Zustimmung.

Nach diesen 4 Schritten (die zwischen 4 und 20 Sekunden dauern können) sind Sie und Ihr Gegenüber "arbeitsfähig" und können nun an die Problemlösung gehen.

Diese 4 Schritte funktionieren bei persönlichen Konfrontationen ebenso wie am Telefon - der Grund dafür sind unsere "Spiegelneuronen" im Gehirn.