

Umgang mit verbalen Angriffen bzw. mit „schwierigen“ Leuten

Sicher kennen Sie das auch - da gibt es Personen, mit denen ist das Auskommen ganz schön schwer. Sie attackieren uns verbal aus den unterschiedlichsten Gründen und schnell sind wir mitten im Konflikt.

Wann fühlen Sie sich angegriffen ?

Nicht immer liegt dabei aber die Ursache wirklich nur beim anderen. Häufig liegt es auch an einer übersensiblen Reaktion von unserer Seite, die es uns so schwer macht, mit jemanden auszukommen.

Es gibt unzählige Gründe, sich angegriffen zu fühlen :

- Wir fühlen uns z.B. angegriffen, wenn wir uns im Recht fühlen und ein anderer das Gegenteil behauptet
- oder wenn wir uns keiner Schuld bewusst sind und ausgeschimpft werden.
- Wir fühlen uns z.B. auch oft angegriffen, wenn wir kritisiert werden
- oder wenn wir für etwas beschuldigt werden, woran wir keine Schuld zu haben glauben.
- Und wir fühlen uns angegriffen, wenn unsere Grenzen überschritten werden, sich also z.B. jemand im Ton uns gegenüber vergreift oder z.B. unsere Stellung in einer Hierarchie nicht beachtet.
- Angegriffen können wir uns auch fühlen, wenn jemand Themen in uns aktiviert, von denen wir selbst bewusst nicht wissen, dass sie in uns wüten.

Nutzen Sie einen Konflikt dazu, etwas über sich selbst zu erfahren

Da das, was wir an anderen Menschen wahrnehmen, sehr viel mit uns selbst zu tun haben kann, können Sie im Grunde jeden Konflikt mit anderen Personen dazu nutzen, etwas über sich selbst herauszufinden. Die Person springt eventuell bei Ihnen auf bestimmte unbearbeitete Themen in sich an - aber wenn Sie das trifft, liegt da eben auch ein Thema in Ihnen. Nutzen Sie einfach die folgenden Fragen dazu, um dem vielleicht auf die Spur zu kommen :

- An wen könnte mich dieser Mensch erinnern ?
- Und welche unerledigten Themen habe ich mit demjenigen, dessen Erinnerung bei mir aktiviert wird ?
- Wodurch genau fühle ich mich angegriffen - geht mir das vielleicht öfter so ?
- Warum fällt es mir in dieser Situation so schwer, eine emotionale Distanz zu wahren ? Wie könnte
- ich es schaffen, hier ruhiger zu bleiben ? Was bräuchte ich dazu ?
- Wie würde ich mir wünschen in Zukunft mit einem solchen Angriff umzugehen ?

Eines ist klar : Manche Menschen sind einfach „schwierig“

Sie brauchen aber auch nicht bei jedem Angriff und Konflikt tief in sich zu gehen, denn eines steht fest : Schwierige Zeitgenossen gibt es überall. Schwierige Menschen, sind Personen, denen man nichts Recht machen kann, die ungerecht und aggressiv auf einen losgehen (mit oder ohne Grund), die ungnädig, schlecht gelaunt und ausgesprochen gemein sein können. Sicher kennen Sie auch solche Personen. Und dies sind oft genau die Menschen, die uns angreifen.

Wer ist nicht schwierig ?

Genauso ist aber auch etwas anderes klar : Wir selbst sind auch manchmal schwierig. Auch wir sind an manchen Tagen schlecht gelaunt und greifen andere ungerechtfertigterweise an. In einem gewissen Grad ist das einfach menschlich. Denken Sie daran vielleicht das nächste Mal, wenn Ihnen jemand „dumm kommt“.

Was Sie tun können, wenn Sie sich angegriffen fühlen

Wenn wir von einer anderen Person verbal angegriffen werden, ist es vor allem wichtig, besonnen zu bleiben und die Ruhe zu bewahren. Aggressiv zurückzuschlagen oder sich zu rechtfertigen, hilft in der Regel überhaupt nichts. Damit heizen Sie nur die Aggressivität Ihres Gegenübers an.

Hören Sie sich statt dessen den Angriff an und atmen Sie tief durch - ruhig mehrmals. Denken Sie immer daran, dass Sie nicht alles, was an Sie herangetragen wird, tatsächlich auch an sich heranlassen kommen müssen. Eine gewisse Distanz ermöglicht es Ihnen, besonnen zu bleiben.

Offen bleiben und herausfinden, worum es geht

Bei einer verbalen Attacke geht es vor allem darum, trotz allem offen zu bleiben. Es ist wichtig, dass Sie verstehen, worum es eigentlich wirklich bei dem Angriff geht - also welches Thema angesprochen wird, ob es um eine Forderung geht, eine Beschwerde oder ob Sie überhaupt der richtige Ansprechpartner sind. So stellen Sie vielleicht fest, dass Sie gar nicht Sie persönlich gemeint sind. Oft ziehen wir uns ja Dinge an, die gar nicht gegen uns gerichtet ist. Das zu erkennen, bevor man selbst aggressiv wird, kann viel Konfliktpotential aus der Situation nehmen. Vielleicht kann die Sache auch mit einem freundlichen Lächeln aus dem Weg geschafft werden. Also bemühen Sie sich, gut zuzuhören, denn das ermöglicht es Ihnen, die Ursachen für den Angriff zu erkennen und dann lösungsorientiert vorzugehen. Fragen Sie ruhig und freundlich so lange nach, bis Sie verstanden haben, worum es geht.

Zeigen Sie freundlich aber bestimmt, wenn ein Angriff grundlos oder unangemessen ist

Wenn der Angriff aus Ihrer Sicht vollkommen grundlos erfolgt oder sehr unangemessen ist, sollten Sie Ihrem Gegenüber genau das freundlich aber bestimmt klarmachen : „Herr Meier, ich bin gerne gewillt, mit Ihnen darüber zu reden, aber lassen Sie uns das bitte ruhig und sachlich tun.“

Neid, Konkurrenzgefühle, Minderwertigkeitskomplexe und ähnliches

Viele Menschen gehen auf Konfrontationskurs, wenn sie neidisch sind, sich anderen Menschen unterlegen fühlen oder Konkurrenz wittern. Aus einer solchen Motivation können mitunter lang andauernde und ernste Konflikte entstehen. Schmerzlich bekannt dürfte das einigen von uns z.B. durch das Mobbing am Arbeitsplatz sein. Überlegen Sie also, ob die betreffende Person vielleicht neidisch auf Sie ist oder Angst vor Ihnen haben kann. Wenn diese Möglichkeit besteht, könnte es sehr hilfreich sein, das zur Sprache zu bringen oder, wenn das nicht möglich ist, über die Angriffe großzügig hinwegzusehen.

Verständnis hilft dabei, ruhig zu bleiben

Ganz grundsätzlich gilt : Wenn Sie verstehen, dass viele Menschen Konflikte aufgrund ganz natürlicher menschlicher Schwächen suchen, können Sie vielleicht in Zukunft in solchen Situationen verständnisvoller mit anderen Menschen umgehen. Verständnis kann Ihnen dabei helfen, Streits einfacher aus dem zu Weg gehen und in Konfliktsituationen besonnen und ruhig zu reagieren. Sie müssen dann nicht jedes Thema ausdiskutieren, sondern entwickeln eine innere Größe, die es Ihnen erlaubt, auch mal einen ungerechten Angriff unbeantwortet stehen zu lassen.

Manchmal ist es auch nur schlechte Laune

Manchmal hat jemand auch einfach nur schlechte Laune. Das geht uns allen mal so. Wir sollten dann nicht jede Geste und jedes Wort überbewerten. Hier geht es nicht um einen Konflikt, sondern nur um eine Tagesform. Wir können daraus natürlich einen Konflikt machen, aber wir können in einem solchen Fall vielleicht auch einfach darüber hinwegsehen, ob der andere sich nun etwas im Ton vergriffen hat oder nicht. Morgen ist ein neuer Tag. Solche Situationen sind eine gute Möglichkeit, Verständnis und Nachsicht zu üben.

Aber Vorsicht : Wenn sich die schlechte Laune Ihnen gegenüber häuft, ist es Zeit, das Verhalten des anderen anzusprechen.

Manchmal ist aber auch Schlagfertigkeit gefragt

Sie sollten sich aber natürlich auch nicht alles gefallen lassen. Wer gerade im Berufsleben zu weich und verständnisvoll auftritt, gerät manchmal schnell ins Hintertreffen. Eine gewisse Schlagfertigkeit ist in vielen Situationen durchaus angebracht. Trainieren Sie also Ihre Fähigkeit, die richtigen Antworten im richtigen Moment zu finden. Wenn Ihnen selbst nicht viel einfällt, können Sie sich einfach kluge Sprüche anderer Leute merken und immer wieder im Stillen in Gesprächssituationen überlegen, was man hier hätte Treffendes sagen können. Trauen Sie sich zu, für sich einzustehen, wenn es nötig ist. Gewisse Grenzen sollte jeder für sich setzen.