



WIRTSCHAFT KARRIERE

22.02.2022

## Beleidigung durch den Chef: Das sind die besten Antworten

**Eine Beleidigung, harsche Kritik, unfaire Worte: Kommunikationsprofi Daniela Zeller weiß, wie man souverän kontert.**

von Roxanna Schmit

Zu Konflikten am Arbeitsplatz kommt es schnell. Jemand hat einen schlechten Tag, der Stress nimmt überhand. Laut Kommunikationsexpertin Daniela Zeller kann man auf vielerlei Arten reagieren. „Es kommt immer auf die Situation an, man sollte solche Konflikte jedoch niemals ignorieren.“

### Kann ich die Situation durch mein Verhalten ändern?

Auf kleine Unannehmlichkeiten, meint sie, kann man zunächst noch großzügig reagieren: „Sei's drum, da stehe ich drüber“. Wenn die Konflikte jedoch wiederkehrend sind oder sich gar verschlimmern, ist Handeln gefragt. Zeller beschreibt die Möglichkeiten: „Zuerst muss ich mir überlegen, ob ich die Situation durch mein Verhalten verändern kann oder nicht“. Wenn man einen Einfluss hat, ist das direkte Ansprechen des Konflikts mit der betroffenen Person der erste wichtige Schritt. Damit es kein Bloßstellen gibt, ist ein Gespräch unter vier Augen am geeignetsten. „Man kann sagen, ich habe bemerkt, dass du so reagierst. Ist etwas passiert? Hast du etwas gegen mich? Wenn man den Konflikt proaktiv anspricht, zeigt man echte Stärke.“



Zeller betont jedoch, dass man emotionale Reaktionen mit aufgeregter, schriller Stimme vermeiden sollte. Wenn man merkt, dass man im Moment mit einem Kloß im Hals nicht ruhig reagieren kann, sollte man sich eine Auszeit gönnen, um wieder runterzukommen. Sobald man wieder gefestigt ist, kann man das Problem ansprechen.

Besonders wichtig ist es, sich darüber im Klaren zu sein, welchen Status man innerhalb dieser Situation hat. „Bei Vorgesetzten ist es oft so, dass ihr Verhalten selten etwas mit einem persönlich zu tun hat.“ Trotzdem ist eine Selbstreflexion gut. „Wenn man merkt, dass es nicht an einem selbst liegt, sollte man die Verantwortung auch abgeben,“ sagt Zeller. Man darf und sollte aber auch Vorgesetzte zu solchen Themen direkt ansprechen. „So wirkt man cool und nicht verängstigt und zeigt Interesse an der Arbeit und dem Team.“

## Wie kommt man gegen Sprachlosigkeit an?

Gut sind Fragen wie: „Wie meinst du das jetzt genau? Ich möchte es gern verstehen.“ So kommt man aus dem Emotionalen heraus und wird wieder sachlich. Auch wortreiche Rechtfertigungen sind nicht nötig, nur Schweigen sollte man nicht. All diese Zugänge, wie auch Schlagfertigkeit, eine kräftige Stimme und innere Ruhe müssten allerdings erlernt und geübt werden.

Bei sexistischen Äußerungen und Sticheleien sollte man ebenfalls ruhig aber bestimmt agieren, in dem man betont, dass dies nicht erwünscht ist. Wenn man bei Meetings unterbrochen wird, reicht ein Blick auf die Person und ein: „Ich bin noch nicht fertig“. Danach sollte man klar und zügig weitermachen. „Die Zeiten ändern sich, so etwas ist nicht mehr okay und gehört auch nicht zur Arbeit dazu, deswegen ist es wichtig, sich auf die Beine zu stellen, um das nicht zu durchleiden,“ meint Zeller.

## Jobwechsel?

Nun kann es aber auch sein, dass man selbst nichts an der Situation verbessern kann und für sich entscheiden muss, ob man den Konflikt weiter aushält oder die Arbeit tatsächlich wechselt. „Man muss nämlich nicht Jahre lang in einer toxischen Stimmung verharren und mit Bauchschmerzen zur Arbeit gehen.“ Einen weiteren Trick gibt Zeller für Leute, die bei Meetings ignoriert werden: „Wenn man eine Idee hat, diese nicht im Plenum ansprechen, sondern an die Nummer eins im Raum richten. Denn wenn man die Eins adressiert, muss sie auch reagieren.“ Und die anderen hören automatisch zu.

### FÜR SIE EMPFOHLEN

#### CHRONIK

**Scheidung: MilliardärsGattin streitet um Anwaltshonorar**



#### WIRTSCHAFT

**Gazprom, Euro, Rubel – Konstruktion über zwei Konten**



#### WIRTSCHAFT

**Causa Lobautunnel: Nur Nationalrat kann Projekt aus dem Gesetz streichen**



#### POLITIK

**Was Russland nach dem Donbass vorhat**



#### WIRTSCHAFT

**Der Broker, der mit "circular" 450 Millionen Euro verwaltet**