

# Karriere&Bildung

OÖNachrichten

WWW.NACHRICHTEN.AT/KARRIERE | SAMSTAG, 15. MAI 2021

## Wie Sie auf einen verbalen Angriff richtig reagieren

Richtiges Kontern kann man üben – ein neues Buch zeigt, was wir von Wilhelm Tell und James Bond lernen können

VON ELISABETH PRECHTL

**W**er kennt das nicht aus seinem Arbeitsalltag? Die verbale Attacke, um lächerlich gemacht zu werden. Den blöden Spruch des Kollegen. Die Breitseite, mit der man bei der Besprechung zum Schweigen gebracht werden soll. Wer beruflich erfolgreich sein will, kann aber nicht dauerhaft jeden Angriff ignorieren. Aber wie reagiert man auf solche Attacken, ohne sich auf das Niveau des Angreifers zu begeben?

„Schlagfertigkeit ist den wenigsten Menschen in die Wiege gelegt. Aber fürs Kontern kann man Techniken lernen“, sagt Iris Zeppezauer. Die Geschäftsführerin der Linzer Unternehmensberatung „Sekunde Eins“ hat kürzlich ein Buch zu dem Thema geschrieben („contra! Angriffe erkennen. Treffend kontern. Wirksam durchsetzen“).

### ■ Angriffe muss man erkennen:

Verbale Attacken können ganz unterschiedlich daherkommen: Manche Angriffe kommen frontal, andere versteckt, zum Beispiel in Form eines „interessierten Kollegen“: So ist das häufige Erkundigen nach den Kindern der Kollegin, deren Versorgung oder der Befindlichkeit in einer Schwangerschaft nicht immer nur höfliches Nachfragen. Es kann auch das Lenken des Fokus auf ein Randthema sein, um von der Kompetenz abzulenken. Laut Zeppezauer ist es wichtig, den Angriff auch als solchen zu erkennen, um reagieren zu können.

### ■ Seien Sie wie Wilhelm Tell – und ein bisschen wie James Bond!

Ist der Angriff passiert, ist der erste



Wenn man verbal attackiert wird, sollte man erst einmal durchatmen – und sich niemals rechtfertigen!

(cb, Kneidinger)

Schritt einfach: „Atmen Sie durch“, sagt Zeppezauer. Es sei wichtig, sich zwei bis drei Sekunden Zeit zu lassen, „ansonsten reagiere ich aus dem Affekt“. Diese Zeit könne man nutzen, um sich einen passenden Konter zu überlegen. Hier hilft gute Vorbereitung enorm: Vergleichbar mit dem Schweizer Nationalhelden Wilhelm Tell, hat man immer einen „Pfeil“ im imaginären Köcher. Dafür müsse man sich aber selbst gut kennen und wissen, wo man verletzbar ist. Dann bereitet man sich einen passenden Konter vor: Menschen, die häufig mit Neidargumenten („Hast du schon wieder Urlaub?“) konfrontiert sind, können beispielsweise mit einem charmanten „Ja,



„Ein Angriff darf niemals ignoriert werden, dann hat der andere gewonnen. Besser ist es, einen Angriff beispielsweise mit einer Gegenfrage zu kontern.“

■ Iris Zeppezauer, Autorin und Beraterin



Autorin und Dozentin Iris Zeppezauer

und ich freue mich schon sehr darauf!“ antworten. „Hier kann man sich den Geheimagenten James Bond zum Vorbild nehmen: Eloquent und humorvoll bleiben. Mache der andere weiter, sei eine schärfere Reaktion angebracht: „Du stellst mir diese Frage immer wieder. Gibt es dafür einen Grund?“

■ **Immer reagieren!** Ein Angriff dürfe nie ignoriert werden, sagt Zeppezauer: „Dann hat der andere gewonnen.“ Ein probates Mittel sei die „Gegenfrage-Technik“: Wenn der Kollege einen vor dem Team mit „Warum schaust du so böse?“ bloßstelle, dürfe man sich niemals rechtfertigen („Ich schaue gar nicht böse ...“). Denn dann bleibe das an den Haaren herbeigezogene Argument bei den anderen hängen. Besser sei es, eine Gegenfrage zu stellen: „Wie kommst du darauf?“ – dann müsse der andere reagieren, und häufig sei der Angriff beendet. Auch ein simples „Gibt es ein Problem?“ auf die wiederholte kritische Nachfrage könne helfen. Oft sei es laut Zeppezauer auch hilfreich, den anderen direkt darauf hinzuweisen, dass man verletzt sei: „Dadurch behalten Sie die Oberhand.“

■ **In den Zoom-Modus wechseln:** Bei einem Angriff kann es auch helfen, aus der Situation „herauszuzoomen“ und mit dem Gegenüber von oben darauf zu schauen: Werde man etwa mit dem Vorwurf „Eure Preise sind viel zu hoch“ konfrontiert, könne man mit „Schauen wir uns an, welche Vorteile unsere Produkte haben“, reagieren. Das „böse Wort“ („teuer“) wird dabei nicht wiederholt.

WERBUNG

Wir suchen

# Mediaberater (m/w)

für das Verkaufsteam in Linz

### Unsere Anforderungen an Sie:

- Freude am Verkauf, Akquisitionsgeschick und sympathisches Auftreten
- regionale Verbundenheit sowie hohes Maß an Einsatzbereitschaft und Eigeninitiative
- Kommunikationsstärke, Flexibilität und Dienstleistungsorientierung
- abgeschlossene kaufmännische Ausbildung und/oder mehrjährige Verkaufserfahrung
- fundierte MS-Office-Kenntnisse

### Unser Angebot an Sie:

- Chance zur Mitarbeit in einem innovativen Team
- herausforderndes Aufgabengebiet mit hoher Eigenverantwortung
- umfangreiche Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Mindestgehalt auf Basis Vollzeit beträgt € 2.200,- zuzüglich Prämien, Bereitschaft zur Überzahlung je nach Qualifikation und Berufserfahrung

### Kontakt:

OÖNachrichten  
Frau Lisa Reisinger  
Promenade 23, 4010 Linz  
E-Mail: future@nachrichten.at  
Weitere Infos finden Sie unter [karriere.nachrichten.at](http://karriere.nachrichten.at)



Lies was G'scheits!

Wachstum, fortlaufende Innovation und ausgeprägte Kundenorientierung machen dieses erfolgreiche Fachhandelsunternehmen zu einem der führenden Anbieter seiner Produkte und den Mutterkonzern zu einem globalen Spitzenreiter.

## Vertriebsleitung Österreich (m/w/d)

Retail | Mitglied der Geschäftsleitung  
Ref.-Nr. 58569/IV

Ihre Funktion beinhaltet folgende **Hauptaufgaben:**

- Strategische und operative Führung des Vertriebs bzw. der Gebietsleiter/innen in Österreich
- Verantwortung für die Zielerreichung der Fachgeschäfte österreichweit
- Prozessoptimierung und Leitung von Projekten

Sie bringen nachfolgende **Qualifikationen** mit:

- Mehrjährige Vertriebs- und Führungserfahrung im Handel
- Positive, kommunikationsstarke Persönlichkeit mit unternehmerischem Denken und Zielorientierung
- Wohnsitz und Reisebereitschaft in Österreich

Die Dotierung beläuft sich (abhängig von Qualifikation/Erfahrung) auf rd. EUR 100.000,00 zzgl. Pkw inkl. Privatnutzung.

Frau Mag. Pachinger-Döberl informiert Sie gerne vertraulich näher über diese Position. Bewerbung an Iventa unter [www.bewerben.ivena.at](http://www.bewerben.ivena.at), mit Angabe der Ref.-Nr. 58569/IV

[bewerben.ivena.eu](http://bewerben.ivena.eu)

Iventa. The Human Management Group.