

## **In Gesprächen ruhig bleiben durch Achtsamkeit und Stressbewältigung in Verbindung mit der Kampfkunst Aikido**

Nach einem freundlichen Gespräch beim Kunden haben Sie ein Angebot abgegeben. Der Vertriebsleiter hat im Gespräch zugesagt, dass kein Einkäufer nachverhandelt. Nach einigen Tagen ruft Sie ein Einkäufer an und möchte nur den halben Preis bezahlen. Sie fühlen sich schlecht behandelt und konfrontiert. Sie haben das Gefühl, dass die eigene Leistung nicht gesehen wird und abgewertet wurde.

Nun gibt es mehrere Möglichkeiten, zwei daraus sind: Sie können das Gespräch beenden (Flucht) oder die Forderung abtun und zurückweisen (Angriff). Beide Handlungsalternativen führen wahrscheinlich nicht zur Lösung, denn der Konflikt bleibt bestehen oder wird noch verstärkt.

Wie Ideen aus der Achtsamkeit und Stressbewältigung in Verbindung mit der Kampfkunst Aikido zur Konfliktlösung helfen können, hatte der Arbeitskreisleiter, beratende Dipl. Ingenieur und Vertriebs-Coach Willi L. Mohr, beim Treffen des Arbeitskreises Technischer Vertrieb und Produktmanagement im VDI-Bezirksverein Bayern Nordost an einem Samstagvormittag einem guten Duzend Teilnehmer gezeigt und mit Hilfe von einfachen Gruppenübungen anschaulich erfahren lassen.

### **Die eigene positive Grundhaltung für die Konfliktlösung ist eine notwendige und wichtige Voraussetzung**

Eine kleine Übung verdeutlichte den Anwesenden die verschiedenen Grundhaltungen -- von negativ über neutral bis hin zu positiv. In der Diskussion zeigte sich allerdings, dass die Mehrzahl der Teilnehmer Konflikte überwiegend negativ bewerten. Begriffe wie Angst, Unbehagen oder Ärger werden häufig mit Konflikten in Verbindung gebracht, was in der Regel schlechte Voraussetzungen für ein konstruktives Umgehen mit Konflikten darstellt. Im Falle eines Konflikts wird jemand, der eine negative Einstellung zu Konflikten hat, entsprechend ungünstig reagieren und vielleicht alles tun, um zum Beispiel einen Konflikt unter den Teppich zu kehren oder dagegen anzugehen und als Sieger hervorzugehen.

Eine Auseinandersetzung mit Kunden kann man häufig nur einmal gewinnen, denn die Gefahr, dass der Kunde bei der nächsten Gelegenheit zum Wettbewerb wechselt, ist sehr groß.

Einige Teilnehmer sahen Konflikte in Zusammenhang mit Herausforderungen und neuen Chancen. Ein erfolgreich gelöster Konflikt mit Kunden kann die Kundenbindung und das bestehende Verhältnis zum Kunden verstärken.

Wenn Konflikte als Chancen verstanden werden, ist schon ein wichtiger Schritt zur Konfliktlösung getan, denn dann werden Sie alles Notwendige unternehmen, um zur Lösung zu finden.

### **Erregung und Emotionen steuern können**

Unsere Einstellung steuert unser Verhalten, negativ wie auch positiv.

Daher ist es wichtig die eigene Erregung und die Emotionen zu steuern. Dafür müssen wir die Gefühle wahrnehmen und in einem optimalen Zustand bleiben, in dem wir jederzeit alle Handlungsmöglichkeiten wählen können. Sind wir in einem übermäßigen Stresszustand, kommen schnell die Grundmuster Flucht, Erstarren oder Gegenangriff hoch. Verhaltensmuster, die früher beispielsweise bei einem Angriff von einem Tiger wichtig waren, jedoch in einem verbalen Konflikt nicht zu einer Win-win-Situation und Lösung führen. Wenn es uns gelingt flexibel für Handlungen zu bleiben, können wir angemessen im Sinne einer Konfliktlösung reagieren.

Hilfreich dafür sind Prinzipien der Achtsamkeit. Regelmäßiges Entspannungstraining fördert Gelassenheit. Weiter wirkt es beruhigend, die eigene Atmung zu kontrollieren und tief zu atmen. Ebenso bewirkt eine ruhige, tiefe Atmung emotionale Ruhe. Mit der Aufmerksamkeit nach innen auf den Atem gerichtet signalisieren wir dem Körper, in Sicherheit zu sein. Eine sofortige Kampfbereitschaft und Fluchtreaktion unterbleibt dadurch erst einmal.

Es unterstützt den Konfliktlöseprozess, wenn Sie in Ruhe die Aufmerksamkeit auf den Konfliktgegner richten und durch gezieltes Fragen herausfinden was die Ursachen für den Konflikt sein könnten.

Bild 1: Schwarzgurt Willi L. Mohr bei der Übung zum bewussten Atmen



**Selbstsicherheit gewinnen, Ruhe ausstrahlen, Energie lenken und einführend reagieren**  
Sie können Ihrem Gegenüber verbal und auch durch Ihre Körpersprache signalisieren, dass Sie das Anliegen des Gegenüber verstehen und seinen Argumenten folgen wollen. Sie richten die positive Energie auf die Konfliktlösung. Ihr Gesprächspartner wird es als Vertiefung des Vertrauens verstehen. Ähnlich wie im Aikido, in dem Energie aufgenommen und gelenkt wird, sollten Sie hierbei versuchen, Ihre Flexibilität zu erhalten und mit Formulierungen wie „Ich verstehe Sie ...“ beginnen. Wichtig ist besonders, dass „Ihr Gegner“ erkennen kann, dass Sie an Lösungen mit einem gegenseitigen Nutzen interessiert sind. In der Kampfkunst Aikido gibt es dazu die Aussage „Aufmerksamkeit lenkt die Energie“.

Bild 2: Demonstration der Wirkungsmöglichkeit „Aufmerksamkeit lenkt die Energie“ - ohne Energielenkung



Bild 2: Demonstration der Wirkungsmöglichkeit „Aufmerksamkeit lenkt die Energie“- mit Energielenkung



### Resümee des Mini-Workshops am Samstag

In lockerer Atmosphäre wurde durch den beratenden Ingenieur Willi L. Mohr anhand zahlreicher praktischer Aikido-Beispiele gezeigt, dass bei Angriffen oft reflexartig gewohnte Gegenangriffe ausgeführt werden. Diese waren früher für das Überleben sinnvoll, sind jedoch in heutigen Gesprächssituationen oft unangemessen oder unpassend. Verteidigung oder Gegenangriff bei einem verbalen Angriff sind im Kundengespräch ungünstig. Sie wirken einer Konfliktlösung entgegen oder lassen einen Konflikt eskalieren.

Weiter wurden Möglichkeiten wie Zentrierung, Atmung, Entspannung praktiziert, um sich selber zu steuern und die Erregung zu kontrollieren. So bleibt man flexibel und kann angemessen im Sinne einer WIN-win- Situation reagieren.

Als Abschluss wurde am Samstagvormittag die Frage „Ich packe in meinen Koffer und nehme von hier mit“ gestellt. Äußerungen der Teilnehmer waren zum Beispiel „bewusst zuhören“, „überlegen und dann reagieren“, „Ruhe bewahren“ und zeigten, dass es ein lehrreiches und anregendes AK-Treffen war.

Dipl. Ing. Willi L. Mohr

Leiter des Arbeitskreises Technischer Vertrieb und Produktmanagement

Detailfragen direkt an den Referenten über „[www.mohrfriendscoaching.de](http://www.mohrfriendscoaching.de)“.