

Konfliktgespräche führen - Zusammenfassung

Du schaffst die besten Voraussetzungen für ein lösungsorientiertes Gespräch, indem du dich so verhältst, wie du dir wünschst, dass sich dein Gegenüber verhält. Wenn dein Gegenüber an einer Lösung interessiert ist, werdet ihr unter diesen Voraussetzungen ein gewinnbringendes Gespräch führen können.

- **Der Ton macht die Musik**

Wenn du ruhig und respektvoll bist, wird dein Gegenüber in der Regel ebenfalls ruhig und respektvoll bleiben.

- **Benutze die Ich-Form**

So vermeidest du einen Vorwurf und den persönlichen Angriff.

Nicht: „Du bist unzuverlässig.“

Sondern: „Ich finde, du bist unzuverlässig.“

Ja, auch diese Formulierung könnte als Vorwurf betrachtet werden, aber die Ich-Formulierung macht deutlich, dass es die persönliche Sichtweise ist und nicht als Tatsache ausgelegt wird.

- **Beschreibe die Situation und lege sie nicht als Tatsache aus**

Auch wenn die Lage für dich vollkommen eindeutig ist, kann es aus Sicht deines Gesprächspartners völlig anders aussehen. Vielleicht schätzt du die Situation auch einfach falsch ein und es liegt ein Missverständnis vor.

Nicht: „Du nimmst mich nicht ernst.“

Sondern: „Ich habe den Eindruck, dass du mich nicht ernst nimmst.“

So gibst du Anregung zur Selbst-Reflexion.

- **Erkläre deinen Ärger**

Sage nicht nur, was dich ärgert, sondern auch, warum dich etwas ärgert.

Nicht nur: „Mich nervt, dass ich so lange auf dich warten muss.“

Sondern: „Ich fühle mich verletzt, wenn du mich so lange warten lässt.“

Wenn dein Gegenüber die Chance hat, deinen Ärger zu verstehen, wird er viel offener für deine Worte und Wünsche sein und sein Verhalten ebenfalls erklären wollen.

- **Höre dir auch seine Seite an**

Wenn dein Gegenüber Einwände bringt, überlege ehrlich, ob diese berechtigt sind und gehe auch auf diese ein. Gib zu, wenn er recht hat. Auch er will verstanden werden.

Nicht: „Ja, aber...“

Sondern auch: „Ja, da hast du Recht. Auch ich habe nicht richtig reagiert.“

Wenn ihr aufeinander eingeht, werdet ihr viel wahrscheinlicher auf eine gemeinsame Lösung kommen, als wenn jeder nur stur auf seinen Standpunkt beharrt oder sein verletztes Ego verteidigen möchte.

- **Rede von einer Lösung, nicht nur vom Problem**

Was passiert ist, ist passiert. Bleib nicht in der schmerzhaften Vergangenheit stehen, sondern überlege dir, wie du das Problem zukünftig lösen willst. Formuliere ihn als Wunsch, dann bittest du um Veränderung und befiehlst sie nicht nur.

Nicht: „Mich nervt, dass du mich immer warten lässt.“

Nicht: „Ich will, dass du pünktlich bist.“

Sondern: „Ich wünsche mir, dass du pünktlich bist.“