



Konflikte

Wie darüber reden gelingen kann

Ob im Beruf oder Privat, Konflikt sollte man nicht schwelen lassen, sondern offen und sachlich ansprechen. Um Streit zu vermeiden gilt es ein paar Regeln zu beachten.

Tipp 1: Dem Gegenüber eine eigene Sichtweise zugestehen

Konflikte beruhen meist auf unterschiedlichen Bedürfnissen, Vorstellungen, Meinungen und Interessen, die sich scheinbar oder tatsächlich nicht miteinander vereinbaren lassen. Dann möchte jeder den Anderen davon überzeugen, dass die eigene Sichtweise die einzig Richtige ist. Besser ist es, dem Anderen seine Sichtweise zu lassen oder den Konflikt einmal aus dem Blickwinkel des Anderen zu betrachten. Es geht in dem Konfliktgespräch nicht ums Rechthaben, sondern ums gemeinsame Weiterkommen. Das zu beachten, kann der erste Schritt zu einer Lösung sein.

Tipp 2: Aktives zuhören

In einem Konfliktgespräch kommt es erst einmal darauf an, die Meinung des Gegenübers in Ruhe anzuhören und zu versuchen, diese zu verstehen. Das schafft Vertrauen und hilft beim Finden eines gemeinsamen Weges. Wichtig ist auch, die gerade sprechende Person aussprechen zu lassen und Blickkontakt. Der Kern des aktiven Zuhörens ist, das Gehörte mit eigenen Worten zu wiederholen. So lassen sich Missverständnisse vermeiden und keiner bekommt das Gefühl, dass ihm nicht zugehört wird. Das kann so sein: „Ich habe verstanden, dass“

Tipp 3 Killerphrasen vermeiden

Gift für ein Konfliktgespräch sind die sogenannten Killerphrasen wie etwa Verallgemeinerungen, Schuldzuweisungen und Du-Botschaften oder Recht haben wollen. Sätze wie: „Das machst du immer so, das ist echt typisch für sich!“ oder „Da irrst du Dich! Nie machst du..!“ helfen nicht weiter. Ebenso Totschlagargumente wie: „Das kann man nicht ändern, das haben wir schon immer so gemacht.“ Oder „Ich bin halt so, ich kann nichts dafür.“ Auf Beschimpfungen, Ironie und Sarkasmus sollte verzichtet werden.

Tipp 4 Ich-Botschaften senden

In einem Konfliktgespräch kommt es darauf an die eigenen Interessen, Vorstellungen, Meinungen und Gefühle in der Ich-Form zu schildern, ohne dem gegenüber dabei Vorwürfe zu machen oder versteckte Du-Botschaften zu senden. Der Satz „Ich finde, dass du unzuverlässig bist“, ist keine Ich-Botschaft. Besser wäre: „Es stört mich, wenn Vereinbarungen nicht umgesetzt werden. Ich wünsche mir, dass wir uns beide daran halten.“

Tipp 5 Miteinander statt übereinander sprechen

Oft wird bei Meinungsverschiedenheiten hinter dem Rücken negativ über Dritte gesprochen. Darunter leidet nicht nur die betreffende Person, sondern auch das vertrauensvolle Miteinander in der gemeinsamen Gruppe. Besser ist es, wenn nur die Betroffenen ihren Konflikt austragen.

Tipp 6 Fair bleiben

Ist bei einem Konflikt eine Seite in einer stärkeren bzw. schwächeren Verhandlungsposition, gilt es fair zu bleiben. Wenn die eigenen Interessen mit Gewalt, Druck oder emotionaler Erpressung durchgesetzt werden, verliert die Beziehung an Zusammenhalt. Ein Zusammenleben beruht oft auf Kompromissen. Das meint eine Einigung, die beiden nicht unbedingt gut gefällt, aber beide mit leben können, ohne sich benachteiligt zu fühlen.

Tipp 7 Streitthemen

Klären um was es in dem Konflikt wirklich geht. Bei einem Konflikt ist es nicht immer klar, um was geht es eigentlich geht. Oft werden, aus den unterschiedlichsten Gründen, die wahren Bedürfnisse nicht ausgesprochen. So werden Gründe vorgeschoben und in Wirklichkeit geht es um etwas ganz anderes. Da kann dieser Vorwurf für vieles stehen: „Immer ziehst du mit deinen Freunden los und lässt mich mit der ganzen Arbeit/Kindern alleine.“ Es kann eine Überlastung gemeint sein, aber auch die Angst verlassen zu werden oder dass die Freunde wichtiger sind als man selbst. Deshalb ist es hilfreich zu verstehen, welches Bedürfnis tatsächlich gemeint ist.