

Schwierige Gespräche - ein paar hilfreiche Tipps

Gespräche mit Partnern, Kollegen, Kindern, Chefs.. sind sehr unterschiedlich. Von freundschaftlich, wertschätzend bis feindlich, aggressiv.

Zu den großen „**Gefahren**“ gehört unsere angelernte Neigung:

A) uns zu verteidigen, B) uns zu rechtfertigen und C) einen Gegenangriff zu starten.

Dazu gibt es das unselige Sprichwort: „Angriff ist die beste Verteidigung!“ Und viele meinen, das legitimiert die eigenen Aggressionen und den Machtmissbrauch.

„Gelernt“ haben viele auch, zu Beginn die „**Bedingungen**“ zu nennen und zu fordern. Wer sagt: „*Sie können mit mir reden aber NUR, WENN Sie...wenn Sie...*“, setzt solche Bedingungen. Das ist eine Strategie des Krieges. In unseren Gesprächen sollte uns das nicht passieren.

Je schwieriger ein Gespräch ist, umso wichtiger sind diese Anregungen und Tipps. Sie werden erfolgreich sein, weil es erprobte Tipps der Kommunikationswissenschaft sind. Wenn beide sich an solche Regeln halten ist es schön; seien Sie aber auch zuversichtlich, ja glauben Sie an die (Vorbild)Wirkung, wenn Sie allein es sind, der sich daran orientiert.

1. Bleib gut bei dir; halte fest an deiner Selbstachtung und deiner Stärke.
2. Lass alles, was da kommt, vorerst einmal „drüben“; es sind die Emotionen, Empfindungen, Einschätzungen und Urteile des anderen. Mach einen Side-step, beobachte und registriere das Geschehen als „Experte“, beobachte vom „Feldherrnhügel“
3. Immer stehen hinter Aggressionen und Machtdemonstrationen persönliche Emotionen: Ängste, Verzweiflung, Entsetzen, Hilflosigkeit, Verwirrung, Enttäuschung ...
4. Zeige Größe, Achtung, Wertschätzung und (ver)urteile nicht
5. Denke daran: Biologisch ist jeder Mensch gefährdet: Es gibt in uns Spiegelneuronen und es gibt einen „angeborenen“ Reflex: In bedrohlichen Situationen erzeugt unser Körper Hormone und reagiert mit: Kampf, Flucht oder Totstellreflex.
6. Nur als „reife Persönlichkeit“ können wir auch in solchen Situationen immer öfter überlegt agieren statt reagieren.
7. Höre aufmerksam zu und verwende Reformulierungen oder auch Aktives Zuhören
8. Zeige mit deinem ganzen Verhalten, mit Körpersprache, nonverbalen und verbalen Äußerungen, Verständnis und Anteilnahme. Hab keine Sorge: Verständnis heißt nicht Zustimmung; du vergibst dir nichts; du gewinnst an Führungsstärke.
9. Suche das Positive in der Aktion (Utilisation) und anerkenne das Engagement.
Z.B.: „Ihnen geht es um Gerechtigkeit... um Fairness... um Respekt.... Und aus Ihren Emotionen merke ich, wie wichtig es Ihnen ist.....“
10. Arbeite konsequent mit Fragen. Wer Fragen stellt ist souverän. „Wer fragt, führt“ und „Fragetechnik ist besser als Sagetechnik“. Mit Fragen signalisieren wir Interesse und zeigen Verständnis. Gleichzeitig helfen wir dem anderen, wieder den „Kopf“ einzusetzen statt mit unbeherrschten Emotionen zu reagieren
11. Stelle, so bald es möglich ist, Fragen zum Vorwurf, zu den Emotionen.... zur Sache...
12. Nenne dein Ziel und suche das Gemeinsame. Z.B.: „*Auch mir ist es ganz wichtig, dass... Wollen wir da nicht beide dasselbe?*“
13. Sonderfall Reklamationen: Nutzen Sie die oben genannten Regeln auch dafür. Wer reklamiert, geht zur Firma und schimpft nicht bei vielen Bekannten. Die Firma erhält Feedback über Produktschwächen oder andere wichtige Informationen. Der Mitarbeiter kann vielleicht Missverständnisse klären, mit ergänzenden Informationen helfen oder etwas wieder-gut-machen. Sehen Sie Reklamationen immer als Chance!