

7.4.5 Tipps für ein klärendes Gespräch

Ein *klärendes Gespräch* – vor allem, wenn es rechtzeitig geschieht – kann das Leben wirklich erleichtern. *Konflikte* nicht herumtragen, sondern austragen. Probleme nicht schlucken, sondern ansprechen. Und das so schnell wie möglich.

Aggressionen stauen sich mit jedem Tag, der nach einem ungelösten Konflikt vergeht, mehr und mehr. Immer schwerer fällt es, das Thema noch einmal anzusprechen.

Folgende *Tipps* von Schömb's (1991) helfen, Konflikte schneller und besser zu lösen.

- Jeder ist für sich selbst verantwortlich. Sie können keine Veränderung bei anderen erwarten, wenn sie nichts über Ihre Probleme, Bedürfnisse, Belastungen und Ihr Unbehagen erfahren.

Ergreifen Sie selbst die Initiative

- Schieben Sie Auseinandersetzungen nicht auf die lange Bank. So frisst sich Ärger nur tiefer, und die Anliegen kommen nur schwer zur Sprache. Explosionsgefahr besteht.

Klären Sie Störungen und Konflikte sofort.

- Beantworten Sie sich vor dem Gespräch, aber auch während des Gesprächs folgende Fragen: Was stört mich genau? Was löst das störende Verhalten bei mir aus? Was wünsche ich mir?

Überlegen Sie bereits vor dem Gespräch.

- Wenn Sie von Ihrem *Ärger* und Ihren Gefühlen reden, reden Sie auch von sich und nicht von anderen: „Mich hat das geärgert!“. Eine Aussage wie „Sie kümmern sich nicht um Ihre Leute!“ bringt keinen weiter.

- *Verwenden Sie „Ich“-Aussagen.*

- Auch wenn sich mehrere Punkte angesammelt haben: Klären Sie immer nur eine Sache. Das schafft *Erfolgslebnisse* und eine bessere Stimmung.

Klären Sie stets eins nach dem anderen.

- Kritik blockiert, geben Sie *Feedback*. Sagen Sie Ihrem Gesprächspartner, welche Empfindungen und Reaktionen – positive oder störende – durch seine Verhaltensweise bei Ihnen ausgelöst werden.

Beachten Sie: Feedback ist besser als Kritik.

- Mit konzentrierten Aussagen erreichen Sie mehr, als wenn Sie das Gesagte ständig wiederholen. Sie nehmen ihrem Partner nur die Zeit zum Verarbeiten.

Vermeiden Sie Wiederholungen.

- Bedenken Sie: Über eine längere Zeit kann und will einer dem anderen nicht intensiv zuhören. Der Gesprächspartner bekommt keine Möglichkeit, seine Fragen zu stellen – Fragen, die ihn motivieren und seine Blockaden abbauen.

Reden Sie nicht ununterbrochen.

- Das Gesagte prägt sich durch Denkpausen besser ein. Denken Sie etwas nach, bevor Sie auf das Gesagte reagieren.

Erlauben Sie Denkpausen.

- Echtes *Zuhören* kostet mehr Energie als fortwährend zu sprechen. Deshalb wird auch soviel geredet und so wenig zugehört. Erst zuhören, dann nachdenken, dann antworten! Nicht einfach Gesprächsfetzen aufgreifen und sofort eigenen Gedanken nachgehen.

Hören auch Sie einmal zu.