

Checkliste - Gute Kommunikation im Konflikt

Sprechen, sich verständlich machen

- Sprechen Sie nur über sich.
- Sprechen Sie in Ich- Botschaften.
- Schildern Sie Ihre Gefühle.
- Machen Sie keine Vorwürfe.
- Vermeiden Sie Du- Sätze.
- Kolonialisieren Sie ihr Gegenüber nicht, sprechen Sie nicht von „wir“.
- Sprechen Sie in kurzen Sätzen.

Hören, den anderen verstehen

- Hören Sie genau zu.
- Wiederholen Sie in eigenen Worten, was Sie gehört haben.
- Lassen Sie sich korrigieren und wiederholen erneut, was Sie gehört haben.
- Wiederholen Sie diesen Schritt, bis Sie sich einig sind.

Wenn Sie so vorgehen, lassen sich Konflikte in der Regel rasch wieder in ruhigeres Fahrwasser leiten. Es gelingt, ein Aufladen der Emotionen zu unterbrechen, weil der Kreislauf vom Du zum Du beendet wird. Der Konflikt kühlt ab und es wird wieder möglich über die Sache zu sprechen. Auch hier führt Übung zur Meisterschaft.

Wichtig ist, dass Sie im Hinterkopf behalten, dass Sie nicht wissen können, was Ihr Gegenüber meint, denkt fühlt, bis er es Ihnen gesagt hat und bis Sie es wirklich verstanden haben. Konflikte entstehen in der Regel dadurch, dass wir (also sowohl Sie, als auch Ihr Gegenüber) eine kränkende Annahme darüber haben, was der andere über uns denkt. Es geht also immer darum, dass Sie wirklich hören und verstehen, was der andere sagen will. Und es geht genauso darum, dass Sie sich dem anderen so verständlich machen, dass er hört und versteht, was Sie wirklich meinen.

