

Mit dieser Checkliste können Sie sich selbst helfen, bessere Konfliktgespräche zu führen. So kommen Sie beruflich und privat zu lohnenderen Ergebnissen mit Ihrem Gegenüber.

Nicht überrumpeln:

- Wenn Ihrem Gegenüber gerade überhaupt nicht nach einem Konfliktgespräch zumute ist, akzeptieren Sie dies. In einem solchen Fall kann man eine Zeit vereinbaren, um miteinander zu diskutieren. Für ein Konfliktgespräch müssen beide in einer kooperativen Verfassung sein.

Auszeiten sind erlaubt:

- Kein Mensch musste ernsthafte Streitigkeiten innerhalb eines Gesprächs aus dem Weg räumen. Auch, wenn beide Gemüter zu erhitzt sind, bringt eine weitere Diskussion wenig. Machen Sie eine Pause vom Streit und reden später in Ruhe weiter.

Geduld ist eine Tugend:

- Lassen Sie sich Zeit bei der Konfliktklärung, um beide Seiten verstehen zu können. Vorschnelle Lösungen fühlen sich zwar in dem Moment gut an, halten aber oft nicht, was sie versprechen.

Gemeinsam gewinnen:

- Bei einem Streit gibt es keinen Unterlegenen. Am Ende sollen beide einen Gewinn innerhalb ihrer Beziehung – ob privat oder geschäftlich - zueinander machen. Nur dieses Denken bewirkt Fairness im Streitgespräch.

Klärung der eigenen Lage:

- Sie müssen über folgende Schritte erst einmal für sich herausfinden, was die Streitursache ist: Was ist geschehen? Was macht dieses Geschehnis mit mir? Was sind meine Gedanken dazu? Was möchte ich ändern? Was braucht es dazu?

Bei sich bleiben:

- Machen Sie keine irrationalen Vorwürfe und Unterstellungen. Bleiben Sie ganz bei Ihrer Perspektive und erklären Sie diese mit allen Ihren Wünschen, Bedürfnissen und Gefühlen.

„Immer“ ist ein Unwort:

- Verallgemeinerungen, Pauschalisierungen und Belehrungen sind ebenso fehl am Platz. Bleiben Sie bei der aktuellen Situation und versuchen Sie zu erklären, warum Sie ähnliche Situationen in Zukunft vermeiden wollen.

Den anderen nicht unterbrechen:

- Nutzen Sie die Aussagen des Gegenübers als Zeit des konzentrierten Zuhörens. Bei möglichen Missverständnissen ist nachfragen erlaubt, doch ausfragen nicht.

Anders bleibt anders:

- Gespräche sind Momente, um das Gegenüber ausgiebig kennenzulernen. Konflikte als spezielle Gesprächsform konzentrieren diesen Erkenntnismoment. Bringen Sie Verständnis für Ihren Streitpartner auf und versuchen Sie nicht, seine Meinung, Gefühle oder Gedanken zu verändern.

Lösungswillen:

- Oberstes Ziel eines Streits ist eine faire Lösung. Das heißt, ein Ergebnis, das für beide Seiten in Ordnung ist. Dazu müssen beide aufeinander zugehen und auf gleicher Ebene verhandeln. Die Fragen lauten: Wer braucht wie viel wovon, wann und wozu?