
AUCH IN SCHWIERIGEN GESPRÄCHSSITUATIONEN WERTSCHÄTZEND UND KLAR KOMMUNIZIEREN



Mit dieser Technik können Sie klar, verbindlich und wertschätzend auch in schwierigen Situationen Ihren Standpunkt kommunizieren, ohne dabei Ihren Gesprächspartner*in verbal zu verletzen.

Gerade in schwierigen Situationen ist es manchmal gar nicht so leicht seine Bedürfnisse und Wünsche dem Anderen gegenüber zu äußern. Da ist zum Beispiel der Kollege, der am Telefon viel zu laut spricht, sodass man selbst nicht konzentriert arbeiten kann oder die Kundin, die in letzter Minute eine Änderung wünscht, obwohl schon alles besprochen war. Manchmal ist es auch der eigene Partner*in, der/die das Geschirr nicht abräumt, sondern gerne stehen lässt. In so einer Situation können Sie nun verärgert reagieren und Ihren Emotionen einfach lauthals Luft machen. Oder Sie bringen das, was Sie am Verhalten des Anderen stört, achtsam und wertschätzend zur Sprache. Somit kann nachhaltig eine Änderung der Situation angestrebt werden, ohne, dass sich der Andere angegriffen fühlt. Nutzen Sie dafür die nachfolgende Technik nach M. Rosenberg:

1. Schildern Sie die Situation sachlich ohne zu werten

Verallgemeinerungen sollten hierbei vermieden werden. Phrasen wie „alle“, „nie“ oder „immer“ klingen nach Schuldzuweisungen und wecken in dem Gegenüber das Bedürfnis, sich zu verteidigen. Bringen Sie keine eigene Bewertung mit rein, sondern bleiben Sie bei der rein sachlichen Beschreibung dessen, was Sie beobachtet haben.

2. Drücken Sie Ihre Emotion dazu aus

Ihre Emotionen werden dazu in Ich-Botschaften verpackt. Oft ist sich die andere Person über Ihre Gefühle nicht bewusst und hat nun die Möglichkeit nachzuvollziehen, was Sie beschäftigt. Ich-Botschaften können nicht verneint werden, da dieses real empfundene Gefühle sind.

Der Andere weiß nicht, was unsere Bedürfnisse sind. Wir müssen es schon mitteilen.

3. Formulieren Sie Ihr Bedürfnis

Hinter unseren Gefühlen stecken Bedürfnisse, die von Grund auf alle berechtigt und positiv sind. Sie können nur dann negative Gefühle erzeugen, wenn sie nicht erfüllt werden. Und wenn sie im nächsten Schritt zu Konflikten führen, weil sie nicht mit den Bedürfnissen unserer Mitmenschen vereinbar sind. Grundsätzlich müssen die Bedürfnisse geäußert werden, denn erst dann können unsere Mitmenschen auf diese eingehen. Durch eine Aussprache wird Klarheit und eine Grundlage für eine gemeinsame Lösung geschaffen.

4. Bitten Sie um ein konkretes Verhalten

Im letzten Schritt wird eine Bitte an den Gegenüber gerichtet mit dem Ziel das Bedürfnis zu erfüllen. Es ist wichtig, dass sie freundlich formuliert und nicht als Forderung aufgefasst wird. Wir müssen um ein konkretes Verhalten bitten, das der Andere direkt ausführen kann und somit eine unmittelbare Verbesserung der Situation eintritt.

Vielleicht klingt das alles jetzt erstmal sehr theoretisch und sicherlich werden Sie beim Ausprobieren feststellen, wie ungewohnt es ist, so deutlich die eigenen Gefühle und Bedürfnisse zu kommunizieren. Mein Tipp: Fangen Sie mit kleinen Schritten an und vermeiden Sie im nächsten Konfliktgespräch die Generalisierungen „immer“, „nie“, „alle“ etc., um danach auf die eigenen Bewertungen zu achten und so Step by Step diese Art der Kommunikation zu verinnerlichen. Ich bin gespannt auf Ihre Erfahrungen!

Diese Übung ist ein kleiner Ausschnitt aus dem Workshop „Teamwork als Baustein zum Projekterfolg. Schwierige Situationen zusammen meistern“, den ich zusammen mit Matthias Bellinghausen von der rethink lab GmbH durchführe. Sie interessieren sich für Workshops rund um die Themen Kommunikation, Zusammenarbeit im Team oder Mindfulness in Unternehmen? Ich freue mich über Ihre Nachricht oder Ihren Anruf! Kontaktdaten: Daniela Gottwald | dgc Coaching | Mail: info@danielagottwald.com | Mobil: +491788136037



Daniela Gottwald