



# TUN!

ZTN Vertriebsmail - Ausgabe XVIII / August 2009



ZTN Training & Consulting GmbH • Österreich - Deutschland - Schweiz • www.ztn.biz • info@ztn.biz

## „Unangenehme“ Gespräche (Teil 2)

Nach dem letzten Kommunikationsmail haben Sie sicherlich den Mut gefasst, Ihre „unangenehmen“ Gespräche anzugehen.

Jetzt machen wir uns daran, **die richtige Technik** kennen zu lernen, *wie man solche Kritik- und Konfliktgespräche besser führt.*

Normalerweise bin ich kein Fan von zu viel „Technik“, vor allem in der Kommunikation.

Manchmal hilft es aber schon, gewisse Gesprächsregeln zu kennen:

**Wir kritisieren Tatsachen, Fakten oder Verhaltensweisen, niemals die Person als solche.**

„Nicht der Mensch ist Ziel von Kritik, sondern Handlungen und Verhaltensweisen.“  
(Neues Testament, Lukas 5.32)

Das klingt einfach, ist aber so schwer!

„Du bist ständig unpünktlich“, „du machst immer den gleichen Fehler“, „nie hast du Zeit für mich!“

Kritisiert wird hier die Person des anderen. Logisch, dass dieser persönliche Angriffe dann auch „persönlich nimmt“ und mit einem (persönlichen) Gegenangriff antwortet.

So könnte es besser klingen:

„Letzte Woche bist Du 2 Mal zu spät in die Arbeit gekommen...“ (Dies ist rein sachlich). „Ich habe mir deine Arbeit angeschaut. Mir gefällt nicht, wie Du die Schrauben einschraubst... oder der Stil des Briefes...“ „Du warst in letzter Zeit sehr viel mit deinen Freunden unterwegs. Ich würde mir wünschen, dass wir mehr miteinander machen, du bist mir sehr wichtig...“

Vielleicht sind Ihnen weitere „Techniken“ in den letzten 3 Beispielen aufgefallen:

◆ **Keinesfalls gehören in ein Konfliktgespräch:**

Verallgemeinerungen und Übertreibungen (nie, ständig, immer, nur...).

Diese Worte provozieren, sind in der Regel auch nicht richtig und führen zu Verteidigungshandlungen oder Gegenangriffen (vgl. dazu Kommunikationsmail Nr. 10 „Mülleimerworte“ – sollte Ihnen dieses Mail fehlen, fordern Sie es einfach an unter dagmar.hess@ztn.biz).

Wir halten uns im Konfliktgespräch immer an konkrete Sachverhalte und Fakten.

◆ **Weniger aggressiv im Gespräch ist es, statt „du bist“, „du hast“, sogenannte „Ich-Formulierungen“ zu wählen:**

„Ich empfinde, dass du...“, „Meiner Meinung nach...“. Hiermit drücke ich aus, dass dies lediglich meine

Meinung ist und ich meine Aussage nicht als die einzig wahre ansehe.

◆ **Eine gute „Ich – Formulierung“ enthält auch einen Hinweis darauf, wie es mir mit dem Verhalten geht und welche Auswirkung das Verhalten hat:**

„Ich bin enttäuscht, bin verärgert, bin frustriert über deine Verspätungen. Folge ist, dass wir beide länger arbeiten müssen...“

◆ **Sehr positiv ist es auch, klar auszudrücken, wie ich mir sein zukünftiges Verhalten wünsche:**

„Ich wünsche mir, dass du mehr Zeit mit mir bringst...“

◆ **Erziehungsversuche, Nörgeleien, Sticheleien und Drohungen sollten jedenfalls unterbleiben.**

◆ **Wenn ich einen Menschen kritisiere, dann kritisiere ich ihn auch nicht im Namen Dritter:**

„Man sagt ja, dass du ständig zu spät kommst“, „die halbe Firma regt sich schon über Dich auf...“, „ich soll dich vom Chef aus kritisieren...“

Kritik sollte direkt, mutig und im eigenen Namen sein. Nicht anwesende Dritte als „Hilfe“ für die eigenen Argumente zu missbrauchen ist nicht gerade mutig.

◆ **In ein Kritik – oder Konfliktgespräch sollten auch nur die einbezogen werden, die es etwas angeht:**

Kritik vor Dritten kann für den Kritisierten besonders unangenehm sein. Schnell verliert er sein Gesicht und zeigt sich dann oft besonders uneinsichtig.

Beachten wir auch immer, dass es die „einzige Wahrheit“ nur sehr selten gibt. Jeder Mensch hat seine Sichtweise der Dinge und wähnt sich im Recht. Deswegen ist es im Konfliktgespräch sehr wichtig, sich einmal die Meinung des anderen anzuhören und zumindest zu versuchen, dafür auch Verständnis aufzubringen.

Wichtig erscheint mir, gerade auch im beruflichen Umfeld, dass jedes Konfliktgespräch auch mit einer konkreten Vereinbarung endet.

Wir streiten hier nicht des Streitens willens, sondern wollen Lösungen. Diese gibt es klar herauszuarbeiten und dann auch zu fixieren – sonst ist der nächste Konflikt vorprogrammiert...



  
Kai Heß  
Inhaber  
ZTN Deutschland

**ZTN**

Training & Consulting  
GmbH

**Österreich**  
Bundesstrasse 36  
6923 Lauterach  
Tel: +43 5574 78021-0  
Fax: +43 5574 78021-7

**Deutschland**  
Finkenweg 9  
95119 Naila  
Tel: +49 9282 97840-8  
Fax: +49 9282 97840-7

**Schweiz**  
Alte Landstrasse 106  
9445 Rebstein  
Tel: +41 71 7700867  
mobil: +43 664 8536182