

Gesprächsregeln im Konflikt

Konflikte können leichter gelöst werden, wenn Sie sich Gesprächsregeln halten:

1. Ich-Botschaften: „Ich nehme wahr...“ statt „Du hast...!“
2. Dem Gegenüber genug Raum für die Darstellung seiner Sichtweise geben (ausreden lassen)
3. Aktiv zuhören: ernsthaft verstehen wollen, nachfragen, zusammenfassen, Gefühle und Motive des Gegenübers entschlüsseln (Perspektivwechsel vornehmen)
4. Die Wahrnehmung der Wirklichkeit ist immer subjektiv: sie ist gefärbt durch die eigene Lebensgeschichte und den bisher gemachten Erfahrungen
5. Geben Sie Feedback und nehmen Sie Feedback an (lesen Sie hierzu auch gerne Feedback – Was können Arbeitgeber tun?)
6. Nutzen Sie Metakommunikation, also Kommunikation über das Gespräch selbst, z. B. „Ich habe den Eindruck, wir drehen uns im Kreis.“, „Auf diese Weise kommen wir nicht weiter“, „Wir werden das Problem nicht lösen, indem wir einen Schuldigen suchen.“
7. Auf Augenhöhe kommunizieren.

Quelle: Struhs-Wehr, K. (2017). *Betriebliches Gesundheitsmanagement und Führung: Gesundheitsorientierte Führung als Erfolgsfaktor im BGM*. Wiesbaden: Springer.