

Coaches.at - Newsletter 1. Quartal 2012

Praxistipps: *Vorwurfsfrei kommunizieren*

Vorwürfe zerstören das Gesprächsklima und sind kontraproduktiv. Vor allem in Konfliktsituationen heizen sie die ohnehin schon gespannte Atmosphäre noch weiter an.

Daher heute in meinen Praxistipps ein paar Möglichkeiten zur vorwurfsfreien Kommunikation. Sie helfen nicht nur in Konfliktsituationen, die Atmosphäre zu entspannen, sie bewähren sich auch in Beschwerdegesprächen oder wenn es darum geht, teamfreundlich miteinander zu kommunizieren. Sie sind eine hervorragende Konfliktprävention, denn damit lassen sich von vorneherein Missverständnisse und Missstimmungen vermeiden.

Autorin der Praxistipps: Mag. Elisabeth Stöllinger



PRAXISTIPPS zur vorwurfsfreien Kommunikation

1. **Die neutrale Frage, das neutrale Statement:**

Für Situationen, wo ich mit einem Ergebnis konfrontiert werde, das mich überrascht oder gar verärgert, und ich der Sache auf den Grund gehen will.

„Wie ist denn das zustande gekommen?“ – „Wie bist Du/sind Sie denn darauf gekommen?“ – „Welche Überlegungen stehen denn hinter dieser Entscheidung?“

2. **Die Ich-Botschaft:**

Wenn ich mich über jemand anderen ärgere oder mir am Verhalten eines anderen etwas nicht gefällt und ich mir eine Veränderung wünsche. → Dem anderen sagen, wie ich es gerne hätte.

„Ich habe eine Bitte an Dich/an Sie: ...“ – „Ich wünsche mir von Dir/von Ihnen, ...“ – „Es würde mir helfen, ...“

3. **Die entgegenkommende Formulierung:**

Für Situationen, wo mich jemand „anschießt“; ich jedoch einlenken und auf eine gute Gesprächsbasis kommen möchte.

„Gut, dass Du mich darauf ansprichst.“ / „Gut, dass Sie mich darauf ansprechen.“ - „Das wollte ich gerade mit Dir/Ihnen besprechen.“ - „Du hast/Sie haben Recht, das ist ...“

4. **Für den anderen hilfreiche Aussagen tätigen:**

Für Situationen, wo ich etwas richtig stellen will; und das in einer Form, die es dem anderen leicht macht, die neue Information anzunehmen. „Dazu findest Du auf www.xxx.com gute Informationen.“

5. **Die lösungsorientierte Frage:**

„Wann können wir uns zusammensetzen und eine gemeinsame Lösung für ... finden?“

6. **Kein Nein ohne Angebot!**

Für Situationen, wo ich mich abgrenzen möchte, den anderen aber nicht „im Regen stehen lassen will“.

„Heute geht es sich nicht mehr aus, wir können uns aber morgen gleich in der Früh zusammensetzen.“

7. **Wenn es hart auf hart geht - „Warnen“ statt drohen:**

Wenn ich dem anderen eine „letzte“ Brücke zu einem gemeinsamen Weg bauen will. Ich bleibe respektvoll (auch wenn es der andere nicht ist!), stelle eine Lösung in Aussicht und mache gleichzeitig dem anderen klar, dass es auch seinen Beitrag braucht (es zu keiner Lösung kommen kann, wenn er den gemeinsamen Weg verlässt).

„Ich kann gut verstehen, dass Du deswegen ungehalten bist. Ich bitte Dich, bei der Sache zu bleiben und schlaue Vor. wir setzen uns noch einmal zusammen und überlegen, wie wir das am besten lösen.“

Die meisten Menschen reagieren, wenn sie einen Vorwurf hören, mit Verteidigung oder Angriff. - Was auf der anderen Seite wiederum zu Angriff oder Verteidigung führt. Diese Spirale kann sich zu einer recht explosiven Mischung entwickeln.

Profis wählen daher die vorwurfsfreie Art der Kommunikation. **Das Entscheidende dabei ist der Tonfall - frei von jeglichem Vorwurfscharakter.**

Die Ansatzpunkte zur vorwurfsfreien Kommunikation kommen aus der lösungsorientierten Richtung. Der Hintergrund dazu:

LÖSUNGSORIENTIERT DENKEN, KOMMUNIZIEREN UND HANDELN.

Basis dafür, wirklich lösungsorientiert und vorwurfsfrei agieren zu können, ist die lösungsorientierte Einstellung. Dazu mehr in einem der nächsten Newsletter!

Mag. Elisabeth Stöllinger

