

Konstruktive Lösungen für schwierige Gespräche

Beziehungsmanagement. Störungen und Konflikte mit anderen Menschen gehören zum Alltag. Doch häufig fehlt das Wissen, konstruktiv damit umzugehen.

Die moderne Kommunikationspsychologie bietet erfolgreiche Tools für verschiedene Konfliktsituationen. Hier einige Beispiele, wie man möglichen Konflikten vorbeugen könnte:

Ein Kundenberater hat einen unangenehmen Zahnarzttermin am Morgen. Später im Gespräch mit seinen Kunden spiegelt sich das in seinem Gesichtsausdruck wider. Weiß der Kunde nichts davon, interpretiert er sein Verhalten möglicherweise als ablehnende Haltung. Ein kurzer Hinweis kann helfen, Missverständnisse zu vermeiden. Dies entzieht Spekulationen den Boden. Denn die falsche Einschätzung des Gesprächspartners ist häufig die Ursache für Unstimmigkeiten. Ein Ziel der professionellen Kommunikation ist es, solche Störungen anzusprechen.

Rollenkonflikte beseitigen

Oft sind es auch Rollenkonflikte, die ein klärendes Gespräch schwierig machen. Etwa wenn der Vorgesetzte seinen Mitarbeiter rein menschlich gesehen zwar sehr sympathisch findet (Menschenfreund), aber zugleich immer wieder entsetzt ist, wie unprofessionell dieser arbeitet (besorgter Chef). Auf der anderen Seite verleiht der Mitarbeiter der Abteilung sehr wertvolle Impulse (stolzer Vorgesetzter). Diese verschiedenen Rollen lassen sich aber nur schwer zur Zufriedenheit aller vereinbaren. Beim Mitarbeitergespräch behindern sich plötzlich der besorgte Chef und der stolze Vorgesetzte gegenseitig: die aufgeschobene Kritik überdeckt die eigentliche Sympathie für den Menschen. Der Chef blendet die günstigen Impulse des Mitarbeiters aus. Dieser ist demotiviert, weil er die positiven Aspekte seiner Arbeit nicht gewürdigt sieht. Ein klärendes Gespräch könnte folgendermaßen ablaufen: „Lieber Herr X, ich möchte unsere Zusammenarbeit gerne einmal aus verschiedenen Blickwinkeln betrachten. Persönlich finde ich, dass wir sehr gut miteinander klarkommen. In der Rolle als Vorgesetzter sehe ich allerdings, dass Sie noch einige Defizite in der Kundenbetreuung haben ...“

Gemeinsam Wege finden

Ist der Kontakt zwischen zwei Gesprächspartnern grundsätzlich schwierig, könnte die Art und Weise der Kommunikation selbst zum Thema werden. Der Fachbegriff hierfür lautet „Metakommunikation“. Das heißt, man führt ein Gespräch darüber, wie man miteinander umgehen will. Ein solches Gespräch könnte etwa so verlaufen:

„Vielleicht könnten wir das Projekt für einen Augenblick zur Seite legen und uns einen Moment Zeit nehmen, damit wir etwas Grundsätzliches zu unserer gemeinsamen Arbeitsweise klären können? Die Art und Weise wie wir hier zusammenarbeiten, bereitet mir Probleme.“

Diese Beispiele zeigen, dass sich jeder einen sicheren Umgang mit Störungen und Konflikten aneignen kann. Wer hier souverän ist, wird sich neue und wertvolle Potentiale in der eigenen beruflichen Kommunikation erschließen.