



# TUN!

ZTN -Tipp Oktober 2017



ZTN Training & Consulting · Österreich - Deutschland - Schweiz - Liechtenstein · www.ztn.biz

## "Bleib sachlich!"

Wenn wir in Trainings das Thema „Konflikte und Konfliktgespräche“ behandeln, stelle ich zu Beginn immer die Frage, was bei solchen Gesprächen wichtig ist.

Meist kommt sofort die Antwort: „Sachlich bleiben!“

Ich denke, das wurde viele Jahre in Trainings und in der Weiterbildung vermittelt und geübt.

Bekanntermaßen besteht ja jede Kommunikation aus einem sachlichen Teil (Zahlen, Daten, Fakten, Ideen, Lösungen, Inhalte) und einem emotionalen Teil (Gefühle, Erfahrungen, Stimmung, Erwartungen, Beziehungen)

Sicher kennen Sie das „**Eisbergmodell**“



Da dies eine allgemein gültige Kommunikationsregel ist, wie soll ich dann gerade in einer oft hoch-emotionalen Konfliktsituation, die „emotionale“ Ebene weglassen und nur die Sachebene nutzen?

Insoweit bin ich der Meinung, dass dieses Trennen überhaupt nicht geht, ja aus meiner Sicht völlig unnatürlich wäre.

### Beispiel:

► Wie soll ich eine Situation „sachlich“ bewerten, wenn ich mit meinen Kindern vereinbart habe, dass sie um 22 Uhr zu

Hause sein sollen, diese aber erst um 24 Uhr eintrudeln? Hier ärgere ich mich einfach über die „Unzuverlässigkeit“, über die „Gedankenlosigkeit“ und bin wütend, da ich mir Sorgen gemacht habe.

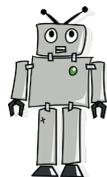
► Ebenso in der Arbeit, wenn mein Mitarbeiter oder Kollege mir eine Zuarbeit terminlich fest zugesagt hat und am Abgabetermin äußert, dass er einfach keine Zeit zur Erledigung (oder zumindest vorzeitigen Zwischeninfo) gehabt habe. Er aber oft die Pausen überzieht und immer der erste ist, der nach Hause geht. Wie soll ich mich hier lediglich über die „Sachebene“ ärgern, dass die Arbeit nicht zu Ende ist und wie man die Situation lösungsorientiert noch rettet?

Hier kann ich nicht einfach sachlich bleiben.

Das würde m.E. auch ein ganz falsches Signal aussenden: Nämlich, dass es mir egal ist, dass es mich „kalt lässt“.

Emotionen gehören in die Partnerschaft, Erziehung und auch in die Arbeit.

Sonst wären wir Roboter!



Was natürlich gar nicht sein darf ist, dass sich unsere Emotion gegen die andere Person richtet und diesen persönlich angreift.

Falsch wäre also eine negative Emotion, die den anderen beleidigt, angreift oder verletzt, wie z.B.: „Du mit Deiner ständigen Unzuverlässigkeit, hast nur Deine Interessen im Kopf und welche Gedanken ich habe und welche Probleme jetzt auf mich zukommen ist Dir völlig egal!“

Das wäre aus meiner Sicht ein persönlicher Angriff mit Provokationen und Unterstellungen.

Daran schaukelt sich natürlich jeder Konflikt hoch und wird dann wirklich nur noch persönlich.

Wie schaffe ich es jetzt, Emotion zu zeigen, ohne den anderen anzugreifen?

Hier hilft mir immer wieder ein Stilmittel, von dem Sie bestimmt auch schon gehört haben:

Die „**Ich –Botschaft**“, die Thomas Gordon bereits 1970 beschrieben hat und die es heute in vielen Formen gibt.

Wichtige Bestandteile dabei: Eigene Emotionen schildern, Sachverhaltsschilderung ohne Wertung, Auswirkung und Wunsch für die Zukunft.

Wichtig ist mir jetzt besonders der Teil der „eigenen Emotionen“:

Hier beschreibe ich, was **ich** fühle, was in **mir** vorgeht. Z.B.: ich bin verärgert, sauer, enttäuscht, frustriert usw.

Dies müssen auf jeden Fall **meine** ehrlichen, inneren Gefühle auf der Emotionsebene sein und können ruhig auch sehr deutlich ausgesprochen werden.

Z.B. *„Ich bin total verärgert, weil ich mich auf unsere Vereinbarung verlassen habe.“*

Das an den Anfang eines Konfliktgespräches gesetzt zeigt dem anderen, dass mir das Thema wichtig ist und setzt ein klares Ausrufezeichen.

Ein Seminarteilnehmer sagte kürzlich: „Ein Wachmacher“

Wenn das raus ist (meist geht es einem dann auch besser), kann ich mich auf eine sachliche Situationsbeschreibung und die Folgen konzentrieren.

Diese dann tatsächlich auch ohne Angriff, Unterstellungen oder persönliche Beschuldigungen darstellen.

Entscheidend ist immer wieder, dass sich diese Emotion nicht gegen den anderen richten darf und nicht an seiner Person festgemacht wird („den mag ich eh nicht“, „typisch“) oder aus einer schlechten Laune bei mir heraus erfolgt.

Eine wichtige Sache noch hinsichtlich der „Sachlichkeit“ in Konflikten: Bitte niemals den anderen auffordern:

„*Bleibt doch sachlich*“, oder *„lass uns doch sachlich reden!“*

Das ist eine absolute KO – Aussage! Sie kennen sicher die Antwort: „Ich bin doch sachlich!“

Wenn wir jemanden unterstellen, er sei nicht sachlich, dann wird das immer als Angriff gewertet. („Mülleimerwort“) Unsachlich ist niemand gerne, vor allem mag keiner so bezeichnet werden.

Meine Idee: Zeigen Sie Emotionen in Konflikten, das wirkt echt und engagiert! Richten Sie Ihre Emotion aber nie gegen andere, sondern verwenden Sie die „Ich – Botschaft“. Dann konzentrieren Sie sich auf die Sachebene ohne weitere Anschuldigungen, sondern lösungsorientiert!

Viel Erfolg dabei!



*K. Heß*  
Kai Heß

ZTN Training & Consulting

## Dazu passen u.a. unsere Trainings:

### Kommunikation I:

- Grundlagen der Kommunikation
- Nonverbales Verhalten
- Lösungsorientierte Kommunikation



### Kommunikation II:

- Kritik- + Konflikte
- Lösungsorientiertes Verhalten in Konflikten
- Konfliktgespräche richtig führen