

# Wissen+Karriere

Magazin für Persönlichkeitsentwicklung, Motivation, Aus- und Weiterbildung

## „Mach möglichst alles anders als alle anderen“

Life Designer Paul Misar: Wissen+Karriere Speaker of the year 2013



**GSA-Präsident  
Andreas Buhr**  
fokussiert auf  
gesellschaftliche  
Verantwortung



**Martin Limbeck:**  
Es gibt keinen falschen  
Zeitpunkt für den  
Verkaufsabschluss



**Dr. Stefan Frädrieh:**  
Was das Verhalten im  
Verkehrsstau über  
uns verrät



**Alexander Christiani:**  
Warum engagierte  
Eltern für Lehrer  
unverzichtbar sind



4 198019 403908

05

# Lösungsorientierte Kommunikation statt argumentativer Stellungskriege

Entschärfen Sie Situationen mittels Kommunikation



**Argumente sind häufig Kampfmittel mit gravierenden Nebenwirkungen. Managementtrainer und Coach Helmut Kraft erklärt, wie sich verbale Schlagabtausche vermeiden und entschärfen lassen.**

**W**ohl jeder hat bereits in Auseinandersetzungen versucht, seinen Gesprächspartner dazu zu bewegen, den geäußerten Wünschen und Zielen zustimmen – oft vermutlich vergeblich. Denn auch der Gegenüber denkt, dass seine Position oder Sichtweise die richtige ist und hält konsequent daran fest. Wenn aber beide Seiten sich nicht einigen können, beginnt der Kampf darum, wer Recht hat. Es geht dann um „richtig“ oder „falsch“ – eine logische Falle.

Die Gesetze der Logik beinhalten nämlich, dass bei zwei widerstreitenden Meinungen mindestens eine falsch sein muss – natürlich die des Gegenübers! „Der Andere muss doch einsehen, dass er falsch liegt“, denkt man dann und setzt ihn damit ins Unrecht, wogegen dieser sich verständlicherweise mit allen möglichen Gegenargumenten wehrt. Eine Negativschleife beginnt.

Beim Militär nennt man solche Situationen Stellungskriege. Genau solche finden beim Austausch von Argumenten häufig statt. Positionen werden bezogen und Grenzlinien definiert. Jede Seite verteidigt ihre Position mit gut präparierten Waffen: den Argumenten. Diese sollen bewirken, dass der Andere seine Position aufgibt – und einem selbst Recht.

### Die Ja-aber-Schleife

Doch wenn Argumente zu „Kampfmitteln“ werden, haben sie unangenehme Nebenwirkungen: Argumente

- lassen sich nicht verhandeln.
- zementieren die Gegensätze.
- tragen nicht dazu bei, eine gemeinsame Lösung zu finden.
- bewirken, dass mit entsprechenden Waffen (hier: Gegenargumenten) zurück geschossen wird und der Streit eskaliert.
- schaffen Situationen, in denen die Seite das Gesicht verliert, die am Ende aufgibt, sich zurückzieht oder klein beigt.
- führen am Ende dazu, dass es mindestens einen Verlierer gibt, meistens zwei.

Es ist sehr schnell festzustellen, wenn ein kommunikativer Stellungskrieg beginnt. Es kommt dann zur "Ja-aber-Schleife", mit der jede Seite ihr Gegenargument startet, der Ton wird härter, die Atmosphäre schlechter. Man fühlt sich nicht mehr so richtig wohl und nimmt den Gesprächspartner zunehmend als Gegner wahr und seine Aussagen persönlich.

### Verhärtete Fronten aufweichen

Gottlob gibt es die Möglichkeit, Argumentations-schlachten zu beenden und ein Gespräch konstruktiv und ergebnisorientiert fortzuführen. Folgende Empfehlungen helfen dabei:

Es ist besser einen Vorschlag zu machen, als ein Argument zu formulieren. Denn Vorschläge, die zur Klärung einer Situation beitragen, können verhandelt werden, Argumente nicht, sie verhärten

die Fronten. Es empfiehlt sich auch, den Gegenüber zu fragen, ob er einen Vorschlag zur Lösung der Situation hat. Dieser muss überlegen, was einem die Zeit verschafft, selbst Vorschläge zu entwickeln. Gut ist eine lösungsorientierte Frage, etwa: „Was bräuchten Sie von mir, um meinen Wunsch akzeptieren zu können?“. Oder: „Unter welcher Voraussetzung wären Sie bereit, diesem Vorschlag zuzustimmen?“.

### Judo-Prinzip nutzen

Im Gespräch sind Wünsche oder Bitten möglichst konkret zu formulieren. Das Gesprächsziel sollte gemeinsam definiert werden, zum Beispiel so: „Was wäre ein gutes Ergebnis unseres Gesprächs?“. Notfalls hilft die so genannte Metakommunikation, das Reden über das aktuelle Gespräch. Dabei beschreibt man, wie man selbst den Gesprächsverlauf wahrnimmt, etwa: „Ich habe das Gefühl, dass wir uns im Kreis drehen, uns wiederholen und nicht weiterkommen.“

Dann wird darüber gesprochen, wie miteinander geredet werden kann, was man sich wünscht, um ein gutes Ergebnis zu erreichen: „Wollen wir mal eine Pause machen oder uns überlegen, welches Ziel wir jetzt erreichen können?“. Wenn die Absichten und Bedürfnisse im Gespräch geklärt werden, gelingt es sehr viel leichter, ein Gesprächsziel zu erreichen. Dabei hilft, zu verstehen versuchen, was dem Gegenüber so wichtig daran ist, dass man ihm zustimmt. "Wenn ich Ihnen zustimmen würde, was hätten Sie dann erreicht?“, „Welche Ziele möchten Sie realisieren?“.

Eine gelungene Kommunikation erleichtert es, Argumentations-Schlacht zu vermeiden und eine Lösung zu finden, die beiden Seiten gereicht wird. Notfalls bedarf es des „Judo-Prinzips“. Dann werden die möglichen Nachteile für den Gesprächspartner aufgezählt, die auftreten, falls man ihm zustimmen würde und fragt: „Möchten Sie diese Nachteile wirklich?“. In der Regel öffnet sich spätestens jetzt der Gegenüber für eine neue Lösung. ■



**Helmut Kraft**

### ZUR PERSON

*Helmut Kraft arbeitet als Managementtrainer und Coach. Er ist als Redner gefragt, da er bestes Infotainment garantiert. Sein Markenzeichen bei Vorträgen, etwa „Pflege Deinen Lieblingsfeind“ oder „Gender Talk“, ist das Tragen einer Mönchskutte und einer Pappnase. Damit stellt Helmut Kraft symbolisch dar, was seine Vorträge auszeichnet: Tiefgang und Lebensfreude.*

### Kontakt:

**Telefon:** 07141/688366

**E-Mail:** [info@kraftvollfuehren.de](mailto:info@kraftvollfuehren.de)

[www.kraftvollfuehren.de](http://www.kraftvollfuehren.de)



**Fische haben Feinde, Fischstäbchen nicht**  
*Überlebensstrategien fürs Büro –  
So wehren Sie sich gegen Feinde*

Redline Verlag, München  
ISBN: 978-3-86881-266-4  
17,95 EURO / 18,50 EURO (A) / CHF 30.90 (CH)