

Madame Missou

LERNT, FAIR ZU STREITEN



Madame Missou
lernt, fair zu streiten

freundin
PRÄSENTIERT

Madame Missou

LERNT, FAIR ZU STREITEN



Unsere Themen

Der Streit – Ursachen, Hintergründe und Teufelskreise	12
• Die vier Seiten einer Nachricht	14
• Acht zentrale Kommunikationsstile	36
• Lebensentfremdende Kommunikation	78
Fair streiten – Wie Kommunikation gelingt	84
• Gewaltfreie Kommunikation	86
• Aktives Zuhören	96

Drei Übungen mit Musterlösungen	102
• Übung 1: Nachricht entschlüsseln	104
• Übung 2: Kommunikationstyp erkennen	108
• Übung 3: Eskalation vermeiden	110
• Lösungsvorschläge	112

A la fin!



C'est la vie

Ein Wort gibt das andere und schon ist man mittendrin in einem handfesten Streitgespräch. Die Emotionen kochen hoch, man fühlt sich angegriffen oder kritisiert und reagiert ablehnend und aggressiv. Ich muss zugeben, dass auch mir das manchmal passiert, obwohl ich doch eigentlich ein freundliches Wesen habe und Konflikte konstruktiv lösen möchte. Warum ist es so schwer, fair zu streiten? Und wie kann es doch gelingen?

Um das herauszufinden, habe ich mich mit dem Thema Kommunikation befasst, denn genau daran hapert es in den meisten Fällen: Die Ursachen für lautstarke Wortwechsel und Auseinandersetzungen sind meistens keine weltbewegenden Themen, sondern schlicht Missverständnisse. **Wir sagen etwas, das wir eigentlich gar nicht so meinen, oder meinen etwas, sagen es aber nicht.**

Wer fair streiten möchte, muss also erkennen, was der Gesprächspartner tatsächlich sagen will, und sich dann so ausdrücken, dass der andere die Worte nicht „in den falschen Hals“ bekommt. Hier hilft ein Blick auf verschiedene Kommunikationstheorien. Die Beschäftigung mit diesen hat mir einige Aha-Erlebnisse beschert!

Pardon, ich habe mich noch gar nicht vorgestellt: Mein Name ist Madame Missou. Mehr als einen guten Café au lait und einen Plausch mit meiner besten Freundin brauche ich nicht, um glücklich zu sein!

Nun wird es Zeit, dass Streitgespräche ihren Schrecken verlieren. Ich zeige dir, wie du selbst mit schwierigen Menschen fair streiten kannst.

Deine
Madame
Missou



Der Streit – Ursachen, Hintergründe und Teufelskreise

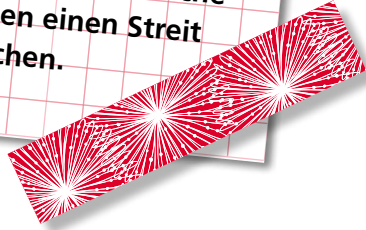
Immer wieder kommt es zu Streitigkeiten, weil wir einander nicht richtig verstehen. Aussagen wie „Ihnen scheint Ihre Arbeit nicht besonders wichtig zu sein, schließlich kommen Sie schon wieder zu spät“ oder auch die Frage „Liebst du mich noch?“ sind emotionsgeladen und mehrdeutig. Missverständnisse und Ärger sind hier vorprogrammiert!

Damit du nicht in diese Falle tappst, möchte ich dich mit einigen Grundlagen der Kommunikation vertraut machen. Das mag nach trockener Theorie klingen, aber für mich waren diese Modelle echte Augenöffner. Erst dadurch habe ich verstanden, warum es in bestimmten Situationen überhaupt zum Streit gekommen ist.



Alors!

**Mit der falschen Wortwahl fängt
es an: Unklare, missverständliche
Aussagen können einen Streit
entfachen.**



Die vier Seiten einer Nachricht

Immer wieder bin ich bei meinen Recherchen auf das Vier-Seiten-Modell des Kommunikationswissenschaftlers Friedemann Schulz von Thun gestoßen. Ich versuche, den Grundgedanken für dich zusammenzufassen.

Jede unserer Aussagen transportiert mehr als nur Informationen. Sätze wie „In der Küche steht schon wieder dein dreckiges Geschirr!“, „Liebst du mich noch?“ oder „Frau Müller, ich habe Ihr Anschreiben noch einmal überarbeitet, jetzt kann es zu dem Kunden“ beinhalten vielschichtige Auskünfte über die Gesprächspartner, ihr Verhältnis zueinander und die angestrebte Wirkung der jeweiligen Aussage. Werden diese Ebenen miteinander vermischt oder eine zu stark betont, entstehen Missverständnisse und es kommt zum Streit. Das könnte in etwa so verlaufen:

„Liebst du mich noch?“ - „Ulas ist das für eine Frage, zweifelst du etwa an uns?“



„In der Küche steht schon wieder dein dreckiges Geschirr!“ - „Dann spül es doch ab!“

„Frau Müller, ich habe Ihr Anschreiben noch einmal überarbeitet, jetzt kann es zu dem Kunden.“ - „Dann machen Sie das beim nächsten Mal doch gleich selbst!“

Gerade wer in einer längeren Partnerschaft ist oder häufiger mit Kollegen aneinandergerät, weiß: Eine ungünstige Wortwahl oder der unbedachte Tonfall genügen, damit das Gesagte beim Gegenüber „falsch ankommt“ und kleinste Auslöser zu Auseinandersetzungen führen. Deshalb gilt es, sich die einzelnen Ebenen einer Nachricht anzusehen, um ihren wahren Inhalt zu verstehen und in Zukunft klarer zu kommunizieren:

A large, abstract splash of red watercolor paint is located in the lower-left and bottom-center of the page. The splash is composed of various shades of red, from light pink to deep magenta, with soft, feathered edges. The text 'Sprich Klartext!' is written in black cursive over the right side of this splash.

Sprich
Klartext!