

Fallbeispiele

Konstruktive Kommunikation in Konfliktsituationen

1 Kühe im Schnee

Spaziergänger zum Landwirt: „Das ist doch Tierquälerei, diese armen Kühe im Schnee draussen zu lassen!“

Landwirt zum Spaziergänger: „Kühe brauchen Abwechslung. Sie gehen gerne raus, wenn es kalt und trocken ist. Mir geht es übrigens ähnlich, ich brauche auch frische Luft und bekomme Kopfschmerzen, wenn ich nur drinnen sein muss.“

Angewendete Prinzipien:

- Nicht auf die Provokation „Tierquälerei“ reagieren.
- Sachlich informieren.
- Eine Prise Humor und einen nachvollziehbaren Vergleich einsetzen.

2 Kuhherde unterwegs auf einer Strasse

Gemeindepräsident zum Landwirt: „Es sind mehrere Klagen eingegangen, dass Sie die Kuhfladen nicht von der Strasse wegräumen, nachdem Sie die Kühe von der Weide geholt haben. Wenn das noch einmal passiert, gibt's Ärger!“

Landwirt zum Gemeindepräsident: „Ja, es stimmt, dass wir in letzter Zeit etwas nachlässig waren. Ich werde dafür sorgen, dass die Strasse wieder regelmässig gereinigt wird.“

Angewendete Prinzipien:

- Ruhe bewahren.
- Ehrlich sein.
- Veränderung in Aussicht stellen und sich daran halten.

3 Güllegeruch im Wohngebiet

Landwirt zum Nachbarn im angrenzenden Einfamilienhaus: „Es wird wahrscheinlich etwas nach Gülle stinken. Unsere Belüftungsanlage ist wieder defekt. Wir bemühen uns, die Reparatur so rasch wie möglich erledigen zu lassen.“

Nachbar zum Landwirt: „Danke für die Warnung! Wir sind natürlich schon froh, wenn es nicht so stinkt. Besten Dank für Ihre Bemühungen.“

Angewendete Prinzipien:

- Kontakt zu Nachbarn (und potentiellen Konfliktpartnern) pflegen.
- Frühzeitig und offensiv über mögliche „Ärgerquellen“ informieren.
- Persönliches Engagement und Bemühungen verdeutlichen.

Tipps und Beispiele im Umgang mit Konfliktsituationen B und C: Madeleine Bähler, Birsfelden, Coaching – Supervision - Moderation, www.pro-action.ch, info@pro-action.ch