



KonfliktGuide

Konfliktgespräche professionell führen

Konflikte gehören zum Alltag dazu. Überprüfen Sie zunächst innerlich, WAS für Sie konflikthaft ist! Was ist der „rote Knopf“, den andere bei Ihnen drücken? Was macht Sie empfindlich, verletzlich, reizbar? Formulieren Sie zunächst für sich selbst, worum es geht!

Die Logik der Konfliktlösung sieht so aus

1. Wahrnehmen
2. Beschreiben
3. Besprechen
4. Klären
5. Lösen

Wir nehmen die Welt und die Ereignisse anders wahr als die anderen. Daher ist es so wichtig, zunächst die Beobachtungen und Wahrnehmungen abzugleichen und zu akzeptieren, dass es verschiedene Sichtweisen gibt.

Das Beschreiben ist bereits ein sprachlicher Akt, immer subjektiv, immer auch anfechtbar. Es gibt keine „objektive“ Wahrheit! Das Besprechbarmachen ist bereits ein großer Schritt, zu dem es in der Praxis oft gar nicht kommt. Miteinander sprechen ist Austausch. Ohne Kommunikation keine Klärung! Die Klärung besteht aus dem Prinzip „Nachfragen und Klären“.

Oft erfahren wir im Dialog Fakten und Details, die wir nicht wussten und die für das gegenseitige Verständnis unerlässliche sind! Die Lösung ist das, was wir uns wünschen – auch, wenn wir manchmal nicht daran „glauben“. Die Lösung ist immer „leicht“. Oft ist sie auch nur möglich, wenn der Konflikt ausgetragen wurde, also nicht unterdrückt und tabuisiert worden ist.

Checkliste für lösungsorientierte Kommunikation

Dies ist eine anspruchsvolle Liste. Die Anwendung ist Übungssache. Und es macht mehr und mehr Freude zu sehen, wie sich die Dynamik eines Konflikts ins Positive wenden lässt!

- ✓ Kontrollieren Sie die eigenen Gedanken und Gefühle!
- ✓ Überprüfen Sie das „innere Bild“, das Sie vom anderen haben!
- ✓ Erst im Kontakt mit sich selbst – dann im Kontakt mit dem anderen (Empathie, Rapport)!
- ✓ Höre genau hin! Höre genau zu! Höre aktiv zu!
- ✓ Halten Sie Blickkontakt! Halten Sie sich gegenseitig aus!
- ✓ „Spiegeln“ nützt = Rückformulieren der Partneräußerung!
- ✓ Das Prinzip „Nachfragen & Klären“ (W-Fragen) anwenden!
- ✓ Die unterschiedlichen Interessen herausarbeiten!
- ✓ Benutzen Sie Metaphern, Bilder und konkrete Beispiele!
- ✓ Sprechen Sie über die eigenen Bedürfnisse, Wünsche und Erwartungen!
- ✓ Suchen Sie nach Lösungen (Modellen, Wegen, Ideen)!
- ✓ Treffen Sie konkrete Vereinbarungen für die Zukunft!



Wie führe ich konstruktiv Konfliktgespräch? Aus der Rolle des Vorgesetzten oder Kollegen!

Es geht nicht darum, den MA „zur Schnecke“ zu machen, dem MA zu „beweisen“, dass man selbst „recht hat“, viel zu reden und den MA zum Schweigen zu bringen. Sondern es geht darum, Wahrnehmungen und Interessen auszutauschen, Informationen und Bewertungen abzugleichen, eine für beide Seiten tragbare Vereinbarung zu treffen.

Phasenmodell Konfliktgespräch

1. Einstieg, Eröffnung

- ✓ Intro (situativ) - für die Möglichkeit des sich besprechen bedanken
- ✓ eigenes Beteiligtsein betonen ü Ziel einer konstruktiven Lösung hervorheben
- ✓ Gesprächsgrundsätze und „Spielregeln“ besprechen

2. Darstellung der Sichtweisen

- ✓ Beide Seiten stellen ihre Version des Sachverhalts vor
- ✓ Zuhören ist wichtig ü „Spiegeln“ (sagen was verstanden wurde)
- ✓ Notizen machen
- ✓ Was ist mir aufgefallen?
- ✓ Was stört mich?
- ✓ Was hat mich geärgert? (Ich- Botschaften!)

3. Zusammenfassung der Bestandsaufnahme

- ✓ Beide Seiten fassen ihre Sicht zusammen
- ✓ Unterschiede dürfen weiterhin bestehen bleiben
- ✓ Hintergründe und Ursachen werden analysiert

4. Suche nach guten Lösungen

- ✓ Beide Seiten formulieren ihre Lösungsideen (Vorschläge)
- ✓ Die Lösungsideen werden besprochen und abgewogen
- ✓ Es erfolgt eine Annäherung von beiden Seiten

5. Vereinbarungen treffen

- ✓ Vereinbarungen werden formuliert und visualisiert
- ✓ Die Vereinbarung wird verbal bestätigt (Einverständnisfrage)
- ✓ Weitere Schritte (neuer Termin) werden festgelegt

Tipps zur Durchführung:

- ✓ Nicht jedes Gespräch „funktioniert“ reibungslos.
- ✓ Seien Sie geduldig, auch mit sich selbst.
- ✓ Gestatten Sie sich Pannen und „Wackler“ in der Gesprächsführung.
- ✓ Sie müssen nicht „alles im Griff haben“!
- ✓ Betonen Sie immer wieder Ihre eigenen Interessen und Verhandlungsangebote!

Um Ihre Konfliktkultur zu weiterzuentwickeln oder im Fall das Sie dringend einen professionellen Mediator zur Lösung Ihrer Konflikte benötigen, nehmen Sie bitte Kontakt zu mir auf:

Holger Grimmig
 hg@inavigare.com
 +49.(0)172.433 0 422