

Konfliktlösung im Gespräch

Für die Konfliktbewältigung im Gespräch hier nun eine einfache Methode in 4 Schritten.

1) Die Situation erkennen

- Klären Sie: Was ist los? Gibt es einen Konflikt? Was für ein Konflikt? Was ist das Problem?
- Wie nehme ich den Gesprächsteilnehmer wahr?
- Als Einstieg können auch folgende Formulierungen dienen: Möchten Sie darüber sprechen? Ich würde gern Ihre Sichtweise hören? Wie kann ich Ihnen helfen?

2) Akzeptanz und Verständnis

- Signalisieren Sie Ihrem Gesprächspartner:
 - Ich habe dein Problem verstanden.
 - Ich kann deine Gefühle nachvollziehen.
 - Ich habe ähnliche Erfahrungen gemacht.
- *Achtung*: es geht hier nicht um Eingestehen von Fehlern oder Schuld!
- Nutzen Sie das Aktive Zuhören. Verwenden Sie „Ich-Botschaften“.
- Sind Sie selbst betroffen, können Sie auch Ihre Wahrnehmung beschreiben, die Wirkung, die das Verhalten auf Sie hat und welche Folgen damit verbunden sind/sein können.
„Auf mich wirkte Ihre Reaktion auf die Frage des Kollegen etwas schroff. Er könnte sich nicht ernst genommen fühlen.“

3) Informationen sammeln

- Was genau ist passiert? Wer ist beteiligt? Seit wann? Welche Ursache? Was ärgert am meisten?
- Stellen Sie offene Fragen. Lassen Sie sich berichten. Prüfen Sie, ob Sie alles richtig verstanden haben. **Achtung**: noch keine spontanen Lösungsvorschläge unterbreiten. Ihre Fragen und das Schildern der Sachlage, helfen dem Gegenüber „runter“ zu kommen.

4) (Gemeinsam) eine Lösung finden

- a) Das Gegenüber unterstützen, selbst eine Lösung zu finden (Prio1).
„Wie kann ich Ihnen helfen?“ – „Wie könnte für Sie eine Lösung aussehen?“ – „Welche Bedingungen müssten für eine Lösung erfüllt sein?“
- b) Lösungsvorschläge einbringen
„Wie wäre es, wenn ...?“ – „Was halten Sie von folgender Idee ...?“
Werden Vorschläge abgelehnt, fragen Sie nach der Begründung und unter welchen Bedingungen es doch gehen könnte.
 - Ich-Botschaft: den eigenen Eindruck, das eigene Verständnis wiedergeben, das gegenüber hat eine Chance zu korrigieren.
 - Du-Botschaft: das Gegenüber wird festgelegt, bewertet, beurteilt, fühlt sich herausgefordert.