

## Konfliktmanagement

### 1. Verlauf eines Konfliktgespräch

#### *Gesprächsbeginn*

- Begrüßung
- Definition des Themas
- Grund des Gesprächs nennen. Gesprächspartner bzw. Gesprächspartnerin kann sich innerlich auf den Gesprächsgegenstand einstellen
- Zeitdauer/Zeitraumen vereinbaren
- Einverständnis: Einverständnis des/der Gesprächspartners/ Gesprächspartnerin einholen
- Gesprächsstruktur darstellen: Wer spricht zuerst? Einverständnis einholen

#### *Hauptteil*

- Soll-Situation aus meiner Sicht
- Ist-Situation aus meiner Sicht (Problem)
- Soll-Situation aus der Sicht des/der Gesprächspartner/ Gesprächspartnerin: ("Wie sehen Sie das?")
- Ist-Situation aus der Sicht des/der Gesprächspartner/ Gesprächspartnerin
- Lösungsmöglichkeiten suchen
- Vereinbarungen treffen

#### *Gesprächsende*

- an die Zeit erinnern ("Wir haben noch 5 Minuten Zeit.")
- keine körperlichen Reaktionen mehr zeigen
- in der Vergangenheit reden: ("Es hat mich gefreut, dass wir darüber geredet haben.")
- wenn nötig, neuen Termin vereinbaren
- verabschieden

## **2. Eigenes Verhalten im Konfliktgespräch**

### **1. Stellen Sie sich innerlich auf das Gespräch ein**

- Überprüfen Sie Ihre Körperhaltung.
- Verhalten Sie sich wie ein Erwachsener.

### **2. Hören Sie aufmerksam zu**

- Lassen Sie den/die Gesprächspartner/ Gesprächspartnerin sagen, was er/sie zu sagen hat, ohne ihn/sie zu unterbrechen.
- Geben Sie hörbare Rückmeldungen, damit er/sie weiß, dass Sie für ihn/sie da sind.

### **3. Stellen Sie eine Beziehung her**

- Nennen Sie die Person beim Namen.
- Umreißen Sie klar Ihr Ziel, nämlich den Konflikt zu lösen.
- Weisen Sie ihn/sie darauf hin, dass die Lösung auch tatsächliche Auswirkungen hat.
- Stellen Sie Fragen, um weitere Aufklärung zu bekommen.

### **4. Führen Sie die Lösung herbei**

- Fragen Sie, was die Person wünscht und was Sie sich wünschen.
- Äußern Sie sich positiv.
- Zeigen Sie auf, dass es sich um eine gute Lösung handelt.

### **5. Bestätigung und Abschluss**

- Gehen Sie die getroffenen Vereinbarungen noch einmal durch.
- Verwenden Sie Begriffe, die erkennen lassen, dass es sich um beiderseitig getroffene Vereinbarungen handelt.
- Machen Sie die nächsten Schritte deutlich.

**6. Achten Sie darauf, dass die Zusage eingehalten wird – von allen Seiten.**

### **3. Tips für die Konfliktbewältigung**

Faires Streiten bedeutet:

- beim Thema bleiben
- die Person des anderen respektieren.
- Immer wieder überprüfen, was das Thema des Gespräches ist:  
geht es um eine (möglichst gemeinsame) Lösung oder  
geht es darum, Recht zu behalten? (Dann ist eine Konfliktlösung unwahrscheinlich)
- Klar und eindeutig die eigenen Gedanken, Gefühle und Wünsche aussprechen.
- Atem überprüfen, denn in der Ruhe liegt die Kraft!
- Wann immer es geht, Spannung aus der Situation nehmen.
- Einen Waffenstillstand (z.B. Pause) verabreden, wenn es angemessen ist.
- Auf das ABC der Gefühle achten:

A = auslösende Situation - B = Bewertung der Situation -

C = Conclusion (Daraus resultierendes Gefühl)

P. S. Konflikte erfüllen sinnvolle Funktionen!

....sie weisen auf Probleme hin....sie fördern Innovation....sie erfordern Kommunikation .....sie verhindern Stagnation....sie regen Interessen an....sie lösen Veränderungen aus...sie stimulieren Kreativität....sie festigen Gruppen.....sie führen zu Selbsterkenntnis...sie verlangen nach Lösungen...Welche sinnvolle Funktionen erfüllen Ihre Konflikte?

## **JedeR-gewinnt-Methode (Win-Win-Prinzip)**

### *Grundgedanke*

In einem Konflikt geht es nicht um konkurrierende Lösungen, sondern um konkurrierende Bedürfnisse der beteiligten Personen, die es auszuhandeln gilt. Will man einen Konflikt für alle beteiligten Personen zufrieden stellend lösen, kann es nicht darum gehen, dass sich nur eine Seite durchsetzt (eineR-gewinnt-eineR-verliert-Methode).

Vielmehr geht es darum, die verschiedenen Bedürfnisse aller beteiligten Personen so auszuhandeln, dass jedeR gewinnt (Win-Win-Prinzip).

### **Ziel**

Eine Lösung zu finden, bei der die jeweiligen Bedürfnisse möglichst weitgehend berücksichtigt sind.

### **Vorteile**

- schnellere Entscheidung
- bessere Entscheidung
- herzlichere Beziehung
- höherer Verpflichtungsgrad

### **Ablauf**

1. Das Problem erkennen.
2. Die Bedürfnisse herausfinden.
3. Alternative Lösungen suchen.
4. Die alternativen Lösungen bewerten.
5. Eine Entscheidung treffen.

## Literatur

Adams, L.; Lenz, E.: Frauenkonferenz. München 1993

Bach, G. R.: Streiten verbindet. Frankfurt 1983

Beck, R.; Schwarz, G.: Konfliktmanagement. Alling 1995

Berkel, K. Konflikttraining. Arbeitshefte Führungspsychologie. Heidelberg 1992

Decker, F.: team working. München 1994

Gamber, P.: Konflikte und Aggression im Betrieb. München 1992

Haucke, M: Mehr Erfolg am Telefon. Knaur 1992

Satir, V.: Kommunikation Selbstwert Kongruenz. Paderborn 1992

Schulz von Thun, F.: Miteinander Reden 1. Reinbek 1989

Weisbach, C.-R.: Professionelle Gesprächsführung. München 1992

Aktuelle Literaturhinweise und Internetquellen finden Sie unter [www.lehridee.de](http://www.lehridee.de) - Tipps und Hinweise - Literatur bzw. Links