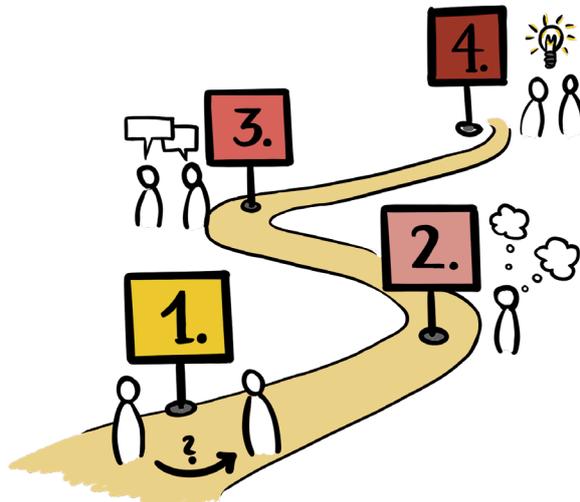




Autorin: Katrin Wanninger
Zielgruppe: Studierende
Typ: Infoblatt
Inhalt: Empfehlungen zum Führen eines Konfliktgesprächs
Bearbeitungsstand: 08 / 2023

Konflikte lösen – Ein Konfliktgespräch führen

Eine Möglichkeit, um einen bereits entstandenen Konflikt zu lösen, ist es, ein Gespräch mit der Person zu führen, mit der Sie sich in einem Konflikt befinden. Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung wichtiger Schritte eines solchen Konfliktgesprächs.



1. Gespräch vereinbaren

Es sollte eine Vereinbarung darüber stattfinden, ob und in welchem Rahmen Sie sich zu einem Gespräch treffen möchten.

- Machen Sie der Person ein Gesprächsangebot. Betonen Sie, dass Ihnen an einer Klärung des Konflikts gelegen ist, und fragen Sie die andere Person, ob es ihr ähnlich geht.
 - Formulierungsvorschlag: „Ich merke mich beschäftigt das ziemlich, dass es zwischen uns gerade etwas ruckelig läuft. Geht es dir ähnlich? Was meinst du, wollen wir uns mal auf einen Kaffee zusammensetzen und darüber sprechen, wie wir damit umgehen können?“
- Geben Sie der anderen Person die Möglichkeit, die Bedingungen des Gesprächs mitzugestalten:
 - An welchem Ort, über welchen Kommunikationskanal und zu welcher Zeit fühlen sich beide Seiten wohl?



- Wie kann eine geschützte und vertrauensvolle Atmosphäre geschaffen werden?

2. Gespräch vorbereiten

Bevor Sie sich mit der anderen Person treffen, sollten Sie sich zu den untenstehenden Punkten Gedanken machen. Dabei ist es wichtig, dass Sie sich über Ihren eigenen Standpunkt klarwerden, aber gleichzeitig auch die Perspektive der anderen Seite bedenken. Bedenken Sie daher auch bei jeder Frage, wie es sich für die andere Person verhält.

- **Konfliktgegenstand:**
 - Worin besteht der Konflikt?
 - Welche Ursachen könnte es geben?
 - Welche Emotionen verspüren Sie?
 - Welche Position vertreten Sie?
 - Welche gemeinsamen Positionen könnte es geben?
- **Ziele und Interessen:**
 - Welche Interessen stehen hinter Ihrer Position?
 - Was möchten Sie inhaltlich erreichen?
 - Was möchten Sie in Bezug auf Ihre Beziehung zueinander erreichen?
 - Welche gemeinsamen Ziele und Interessen könnte es geben?
- **Einstellungen und Verhalten:**
 - Wie nehmen Sie die andere Seite wahr?
 - Wie haben Sie sich im Konflikt bisher verhalten?
 - Welche gemeinsamen Einstellungen und Verhaltensweisen könnte es geben?
 - Mit welcher Einstellung und welchem Verhalten möchten Sie gerne ins Gespräch gehen?
- **Lösungsmöglichkeiten:**
 - Wie wäre eine ideale Lösung für Sie?
 - Was wäre die schlechteste Lösung für Sie?
 - Welche Alternativen haben Sie, falls keine Einigung zustande kommt?
 - Welche Lösungen könnte es geben, die für beide Seiten möglich sein könnten?

Tipp: Werte- und Entwicklungsquadrat

Falls Ihnen die Gesprächsvorbereitung schwerfallen sollte, ist das Werte- und Entwicklungsquadrat vielleicht ein hilfreiches Reflexionsinstrument für Sie: Es lässt sich damit besser verstehen:

... warum man selbst auf eine bestimmte Art denkt, fühlt und handelt

... warum andere auf eine bestimmte Art denken, fühlen und handeln

... und wie das die Interaktion miteinander beeinflusst und ggf. zu Spannungen und Konflikten führt

Eine Erklärung mit einem Beispiel aus der Arbeitswelt bietet dieses Video: <https://www.youtube.com/watch?v=6kAXcc5uVh4>



Folgende Fragen zum Werte- und Entwicklungsquadrat können Sie sich zur Vorbereitung auf das Konfliktgespräch stellen:

- Welche Eigenschaften und Stolpersteine bringe ich selbst in diesen Konflikt ein, welche die andere Person?
- Wie könnte ich meine Übertreibungen mäßigen, um so die darin liegende Stärke herauszuarbeiten?
- Welche Konterstärke könnte mir helfen, den Konflikt zu lösen?
- Wo stehen die andere Person und ich uns im Wertequadrat gegenüber? Was sind unsere jeweiligen Allergien? Wo geraten wir dadurch aneinander?
- Wo muss ich im Konfliktgespräch aufmerksam sein, um die Allergie der anderen Person nicht anzusprechen? Wie kann ich ihr stattdessen entgegenkommen?

3. Gespräch führen

Sie haben sich in der Vorbereitung bereits Ihre eigenen Gedanken gemacht. Gehen Sie nun offen und mit einer konstruktiven Haltung ins Konfliktgespräch. Nehmen Sie sich Zeit dafür, die verschiedenen Perspektiven auf den Konflikt auszuleuchten und davon ausgehend Lösungen zu diskutieren.

- Perspektiven abgleichen:
 - Was ist der Konfliktgegenstand und welche Ursachen gibt es?
 - Falls es sich um ein komplexeres Gefüge von Konfliktgegenständen handelt: In welcher Reihenfolge sollen sie bearbeitet werden?
 - Welche Ziele und Interessen stehen dahinter?
 - Welche Einstellungen und Verhaltensweisen liegen vor?
- Lösung finden:
 - Was wäre für beide Seiten jeweils die ideale Lösung?
 - Welche konkreten Vorschläge zur Umsetzung der Lösung gibt es?
 - Welche Vor- und Nachteile haben diese Vorschläge?
 - Wie könnte ein Kompromiss aussehen?

4. Gespräch nachbereiten

Zum Abschluss des Gesprächs oder aber im Nachgang sollte sichergestellt werden, dass die erzielte Einigung festgehalten wird, um Verbindlichkeit herzustellen und die Nachhaltigkeit der Lösungsfindung zu sichern. Eine abschließende Reflexion für sich persönlich kann außerdem helfen, mit dem Konflikt positiv abzuschließen.

- Einigung festhalten:
 - Schriftlich
 - Für alle Beteiligten zugänglich
 - Beinhaltet konkrete Verhaltensweisen für beide Seiten
 - Beinhaltet inhaltliche Aspekte und Aspekte des Miteinanders
 - Dient gleichzeitig zur Prävention zukünftiger Konflikte
- Persönlich reflektieren:
 - Was haben Sie aus dem Konflikt über sich selbst gelernt?
 - Was nehmen Sie mit für den zukünftigen Umgang mit der anderen Seite?
 - Was nehmen Sie allgemein mit für die Vermeidung von bzw. für den Umgang mit zukünftigen Konflikten?



Quellen und weiterführende Informationen

Bildungsdesign (2020): Werte- und Entwicklungsquadrat. [Youtube-Video]. Covadis. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=6kAXcc5uVh4> (Zugriff am 07.08.2023)

Lippmann, Eric (2019): Konfliktmanagement. In: Lippmann, Eric, Pfister, A. & Jörg, Urs (Hrsg.): Handbuch Angewandte Psychologie für Führungskräfte. Führungskompetenz und Führungswissen. 5., vollständig überarbeitete Auflage. Berlin: Springer, S. 764-808.

Zeichnung

Katrin Wanninger

Lizenzangabe für dieses Dokument

Für den Fall einer Wiederverwendung mit Bearbeitung dieses Dokumentes wird folgende Lizenzangabe vorgeschlagen:

„Konflikte lösen – Ein Konfliktgespräch führen“ [mit Link zum Original hinterlegen] von Katrin Wanninger, formal / inhaltlich / formal und inhaltlich [entsprechend Ihrer Bearbeitungsform auswählen] bearbeitet durch ... [Ihr(e) Vorname(n) und Nachname(n)], lizenziert unter [CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Die Quellenangabe zu den Zeichnungen ist bei Wiederverwendung wie oben angegeben zu übernehmen.