



[Öffnen Sie das Buch mit Lerninhalten, Übungen und Lernaufgaben. Das Inhaltsverzeichnis finden Sie im Buch rechts oben.](#)

#### Beschreibung

- Prävention und Deeskalation
- Wertequadrat
- Kommunikation im Konfliktmanagement

## 3. Kommunikation im Konfliktmanagement

### Konfliktgespräch: Die 7-Schritte-Strategie

Für den Umgang mit und die Klärung von Konflikten gibt es eine klare Strategie.  
Sie hat 7 Schritte und bezieht sich auf die Vorbereitung und Durchführung von Konfliktgesprächen.

#### 1. Schritt: Aufbau einer positiven Grundeinstellung: Konflikte sind Chancen, jeder kann gewinnen"

Starten Sie Ihre persönliche Vorbereitung auf das Konfliktgespräch mit positiven Gedanken zum Konfliktpartner und zum Ausgang des Gesprächs.  
Dabei helfen folgende Fragen und Gedanken:

- Was finde ich gut an meinem Konfliktpartner?
- „Wir werden den Konflikt lösen und für beide Seiten akzeptable Lösungen finden“

Dieser erste Punkt ist von besonderer Wichtigkeit für das Gelingen des Konfliktgesprächs.

Oft scheitert die Klärung eines Konfliktes nämlich daran, dass einer der Gesprächspartner bereits negativ eingestellt in das Gespräch kommt und sich so die negative Stimmung schnell auf sein Gegenüber überträgt.

#### 2. Schritt: Schriftliche Vorbereitung auf die wichtigsten Themen des Konfliktgesprächs

Gehen Sie niemals unvorbereitet in ein Konfliktgespräch. Wie bei allen wichtigen Themen ist es auch hier notwendig, sich Zeit zu nehmen und sich mit verschiedenen Themen auseinanderzusetzen.

Dazu gehört:

a)...sich in den anderen hineinzuversetzen und zu versuchen, ihn zu verstehen. Vor dem Gespräch sollte man deswegen für sich selbst folgende Punkte abklären:

- Was weiß ich nicht über die andere Person oder Situation?
- Warum agiert der andere so? Was sind seine Interessen und Absichten? Welche Signale will er mir durch sein Verhalten geben? Was will er deutlich machen?
- Welchen Informationsstand hat jeder, der am Konflikt beteiligt ist? Welche Informationen fehlen unter Umständen mir oder der anderen Seite? Die Antworten auf diese Fragen können natürlich nur Ihre Vermutungen sein. Später haben Sie im Gespräch Gelegenheit, zu überprüfen, ob Ihre Annahmen stimmen oder nicht.

b)...die Formulierung guter Fragen, die Sie im Gespräch stellen werden.

Die Schritte 3, 4, 5 und 7 sind am besten schriftlich ausgearbeitet zum Gespräch mitzubringen und werden Ihnen wahrscheinlich als „Roter durch das Gespräch

hindurch gute Dienste leisten.

c)...sich für sich selbst, Gedanken über mögliche Lösungsvorschläge machen.

d)... sich darüber klar werden, welche Lösungen ich selbst bereit bin mitzutragen.

### 3. Schritt: Das Konfliktgespräch beginnt mit positivem Feedback

Nach der Begrüßung sollten Sie als Erstes mit einem freundlichen Gesprächseinstieg in Form von positivem Feedback beginnen.

Das ist nicht immer einfach, allerdings ist es eine Tatsache, dass ein Gespräch, das „ungut“ startet, nur geringe Chancen auf einen positiven Verlauf hat.

Das positive Feedback dient dazu, den Konflikt in die richtige Relation zu bringen – schließlich hat es in der Vergangenheit sicherlich auch positive Erfahrungen mit dem jetzigen Konfliktpartner gegeben. Wichtig ist, dass Ihr Feedback ehrlich gemeint ist und Sie an dieser Stelle auf kritisches Feedback verzichten.

### 4. Schritt: Vision der Beziehung ansprechen

Als nächstes sollte man eine Vorstellung davon, wie sich die Beziehung bzw. die Situation in Zukunft gestalten soll, als Gesprächsabsicht darlegen, z.B. „Ich möchte, dass wir in Zukunft wieder besser zusammenarbeiten. Das ist der Grund, warum ich heute gerne mit Ihnen sprechen möchte“. Wenn der Konfliktpartner gleich zu Beginn des Gesprächs weiß, warum Sie mit ihm sprechen möchten, dann ist die Ausgangsbasis des Gesprächs positiver und konstruktiver und verhindert das Entstehen von eventuellen Verteidigungs- und Abwehrhaltungen.

### 5. Schritt: Definition des Konflikts als Frage

Anstatt mit dem Konflikt ins Haus zu fallen, nach dem Motto: „Das läuft nicht gut!“ ist es geschickter, eine Frage zu stellen, um den anderen für das Konfliktgespräch zu gewinnen oder unter Umständen auch erst einmal zu sensibilisieren.

Nur Fragen ermöglichen, dass der andere eine faire Chance bekommt, ins Konfliktgespräch mit einzusteigen, z.B.

- Kann es sein, dass es Spannungen in unserer Zusammenarbeit in den letzten Wochen gegeben hat?
- Ist es möglich, dass wir unterschiedliche Erwartungen haben?
- Wie ist es zu verstehen, dass...?

### 6. Schritt: Hintergründe und Ursachen den Konflikts erforschen

Empfindet Ihr Gesprächspartner Ihre Beziehung ebenso wie Sie als konflikträchtig, sollten Sie dazu übergehen, gemeinsam mithilfe von Fragen, die Ursachen die zu dieser Konfliktsituation geführt haben, zu klären. Dazu ist es günstig Ihren Konfliktpartner zuerst nach seiner Meinung und seinen Vorstellungen zu fragen, die aus seiner Sicht zu diesem Konflikt geführt haben. Erst nachdem ihr Konfliktpartner genügend Zeit hatte seine Sicht der Dinge dazulegen, sollten Sie Ihre eigenen Meinungen und Einschätzungen hinsichtlich der Ursache äußern.

### 7. Schritt: Gemeinsam nach verschiedenen Lösungen suchen und sich für die beste entscheiden

Hier geht es hauptsächlich darum Ihrem Konfliktpartner offene und lösungsorientierte Fragen zu stellen, z.B.

- Wie könnte jetzt ein erster Schritt aussehen?
- Wie könnten wir das verbessern?
- Welche Lösungen schlagen Sie vor?
- Wie kommen wir hier Ihrer Meinung nach am besten weiter?
- Was können wir aus dieser Situation beiderseitig lernen?

Schließen Sie das Gespräch positiv ab, auch wenn Sie noch nicht zu einer endgültigen Lösung gekommen sind, z.B. Bedanken Sie sich für das Gespräch uns sagen Sie, dass Sie froh sind, dass es zu diesem ersten Austausch gekommen ist. Wenn Sie sich auf eine gute Konfliktlösung geeinigt haben, dann empfiehlt es sich, sich nach einer gewissen Zeit noch einmal zu treffen und zu besprechen, wie diese Lösung funktioniert hat und ob es weiteren Klärungsbedarf gibt.

**Lernaufgaben**

- Konfliktlösungsgespräch – 7 Schritte Strategie

Gehen Sie eine Ihnen bekannte alltagsweltliche oder berufspraktische Konfliktsituation anhand der sieben Schritte eines Konfliktlösungsgesprächs durch und formulieren Sie mögliche Fragen und Aussagen zu den jeweiligen Schritten.