

# Voraussetzungen zur Konfliktlösung schaffen

Sie wollen sich eines Konfliktes annehmen? Sie wollen die Konfliktparteien an einen Tisch holen? Dann sollten Sie vorab überprüfen, wie gut die Erfolgsaussichten für solch ein Vorhaben sind.

*Sie werden keinen Konflikt zwischen Mitarbeitenden lösen, wenn die Konfliktparteien dies nicht wollen.*



## BEI DEM THEMA GEHT ES UM DIE FRAGEN:

- Wie gehen Sie systematisch an die Lösung des Konfliktes heran?
- Wie ermitteln Sie die Chancen auf eine einvernehmliche Lösung?
- Warum sollten Sie sich auf die Interessen der Konfliktparteien konzentrieren?



**Welche Erfahrungen haben Sie bei der Lösung von Konflikten gemacht?**

**Was funktionierte gut? Wo gab es schon einmal Schwierigkeiten?**

## Keywords

Situationsklärung Beziehungsklärung Folgekonflikte Interessen Interessenausgleich  
Kompromiss Kompromissbereitschaft Konfliktmoderation Konfliktparteien Konsens  
Leidensdruck Lösungsdruck Lösungsvorschläge Nachbereitungsgespräch  
Partnerschaftlichkeit Problemanalyse Sachlichkeit

## Überprüfen Sie die Voraussetzungen für eine tragfähige Konfliktlösung

Bei der Konfliktbearbeitung sollten Sie überlegt vorgehen. Zwar spielen bei jedem Konflikt **Emotionen** eine Rolle, die Sie auch zulassen müssen. Sie müssen beim Konfliktmanagement jedoch sauber zwischen Sachebene und emotionaler Ebene trennen.

Bei Konflikten ist der emotionale Anteil oft sehr hoch. Jemand ist sauer, frustriert, hat sich geärgert, Wut angestaut. Je größer das Problem, desto weniger strapazierfähig ist die Beziehung, desto größer ist der emotionale Einfluss.

Die Gefühlsebene dringt immer wieder an die sachliche Oberfläche und „stört“ dadurch die sachliche Auseinandersetzung und die Suche nach einer Lösung. Dann hilft nur, über die Art der Kommunikation offen zu sprechen, die eigenen Gefühle anzusprechen, die Gefühle der anderen Person zu erfragen und zu versuchen, wieder eine vernünftige Kommunikationsbasis aufzubauen.

Nicht jeder Konflikt lässt sich problemlos aus dem Weg räumen. Der entscheidende Faktor ist die Bereitschaft der Konfliktparteien, gemeinsam an einer Problemlösung zu arbeiten. Dies müssen Sie als Erstes ermitteln. Spätestens dann sollten Sie überlegen, ob eine neutrale Instanz hinzugezogen werden sollte oder gar professionelle Hilfe notwendig ist. Danach kann die Konfliktlösung Schritt für Schritt erarbeitet und eine Vereinbarung über die zukünftige Zusammenarbeit getroffen werden.

Versuchen Sie, als Erstes herauszufinden, worum es geht, wie der Konflikt bisher verlaufen ist und wer an ihm beteiligt ist.

- Worum geht es?

Finden Sie heraus, wo die Gegensätzlichkeiten und Streitpunkte liegen. Wie äußert sich der Konflikt? Häufig entzünden sich Konflikte auf einer Ebene, werden dann aber auf einer gänzlich anderen Ebene ausgetragen. Die eigentliche Ursache des Konfliktes wird dadurch verschleiert. Es handelt sich hierbei um sogenannte Übertragungsprozesse.

- Was ist bisher passiert?

Sie sollten klären, ob die Konfliktparteien schon völlig entzweit sind. Finden Sie heraus, ob und welche Anstrengungen zur Konfliktlösung bereits unternommen wurden.