

ARBEITSHILFE „Konfliktklärungsgespräch“

Tragen Teilnehmende untereinander einen größeren Konflikt aus, haben Sie die Möglichkeit, sich mit den Konfliktparteien an einen Tisch zu setzen und ein Klärungsgespräch zu führen. Folgende Vorgehensweise, die vom klassischen Mediationsverfahren hergeleitet ist, kann dabei helfen.

1. Im Vorfeld einzeln mit den Parteien sprechen, um herauszuhören, was die Ursachen des Konflikts sein könnten. Oft stellen sie hierbei ein und dieselbe Situation komplett unterschiedlich dar. Wenn Sie für jede Sichtweise Verständnis zeigen, ist die Bereitschaft für eine gemeinsame Klärung größer.
2. Mit den Konfliktparteien gemeinsam über den Konflikt sprechen. Nacheinander stellt jede Seite ihre Sichtweise dar. Sie hören zu und fassen nur mit eigenen Worten zusammen, ohne zu bewerten.
3. Im nächsten Schritt versuchen Sie zu verstehen, wie sich die Parteien angesichts des Konflikts fühlen, und versuchen, das zu beschreiben. Wenn es Ihnen an dieser Stelle gelingt, die hinter dem Konflikt stehenden Interessen und Bedürfnisse herauszuarbeiten und anzusprechen, sind Sie der Konfliktklärung ein großes Stück nähergekommen: Was ist euch wichtig? Welche Bedürfnisse habt ihr? Was ist euer Anliegen? Versucht einmal, die Sicht der anderen einzunehmen.
4. Wenn über den vorherigen Schritt ein Verständnis der Konfliktparteien für die jeweils andere Seite entstanden ist, kann nun gemeinsam nach Lösungen gesucht werden, wie man künftig miteinander umgehen will, damit es nicht wieder zu Konflikten kommt. Hilfreich: Was würdet ihr euch wünschen? Was sollte sich ändern? Im Vordergrund stehen dabei der Blick nach vorn und eine konstruktive Lösungsfindung.
5. Als letzten Schritt sollten Sie gemeinsam klare Vereinbarungen formulieren. Sofern es sich um einen schwerwiegenden, festgefahrenen Konflikt handelt, kann es sinnvoll sein, die Punkte, auf die sich die Parteien verständigt haben, schriftlich festzuhalten.