

Die sieben Schritte zur Konfliktlösung (nach Harvard)

1 GRUNDSÄTZE NACH HARVARD

- Menschen und Probleme getrennt voneinander behandeln?
- Auf Interessen konzentrieren, nicht auf Positionen?
- Entwickeln Sie Entscheidungsmöglichkeiten zum beiderseitigen Vorteil?
- Bestehen Sie auf der Anwendung neutraler Beurteilungskriterien?

2 VOR DEM GESPRÄCH

- Will ich den Konflikt lösen?
- Bin ich wirklich bereit, mir die andere Sichtweise anzuhören?
- Habe ich für mich geklärt, dass der Konflikt nichts mit meinen blinden Flecken zu tun hat?
- Beeinträchtigt der Konflikt die Arbeitsergebnisse, die Zusammenarbeit?
- Kann der Konfliktpartner etwas zur Konfliktlösung beitragen?
- Habe ich Hypothesen über die Konflikursache aufgestellt und verifiziert, bevor ich das Gespräch suche?
- Habe ich die mit dem Konflikt verbundenen eigenen Gefühle unter Kontrolle?
- Bin ich bereit ruhig zu bleiben, auch wenn die Darstellung des anderen mir nicht gefällt?

3 GESPRÄCHSSTRUKTUR

3.1 Begrüßung

- Bauen Sie eine wertschätzende Beziehung auf!
- Schaffen Sie eine positive Atmosphäre!
- Lassen Sie den anderen ankommen!

3.2 Anlass

- Was sind Anlass und Ziel des Gesprächs?
- Wer hat mit welcher Begründung darum gebeten?

3.3 Andere Sichtweise

- Der andere schildert seinen Standpunkt.
- Sie hören aktiv zu und fragen offen nach (z.B.):
 - Was für Kriterien liegen Ihrer Meinung zu Grunde?
 - Wozu dient Ihnen das?
 - Was bedeutet das für Sie?
 - Was vermuten Sie, was das für mich bedeutet?
 - Wer ist an der Entscheidung beteiligt?
 - Wie ist diese Entscheidung zu Stande gekommen?
 - Nach welchen Kriterien wird das Ergebnis beurteilt?
- Sie stellen weitere offene Fragen

3.4 Gemeinsame Basis

Sie fassen zusammen und betonen die positiven Absichten des anderen und heben die Ressourcen des anderen hervor und wertschätzen seine Sichtweise.

Sie stellen Gemeinsamkeiten in der Sichtweise heraus und stellen klar, in welchen Punkten Sie sich bereits einig sind.

Sie stellen die Regeln und Prinzipien heraus, nach denen der andere entscheidet.

3.5 Eigene Sichtweise

Sie schildern Ihren Standpunkt,

Wobei Sie dem anderen nicht widersprechen, sondern von sich reden. (siehe Fragen von Punkt 3).

Bleiben Sie hart bei der Sache und wertschätzend zum Menschen!

3.6 Herausarbeiten der Unterschiedlichkeit

Auf welcher Ebene liegt unsere Differenz?

Welche Lösungsmöglichkeiten haben wir bezüglich der Differenz?

Kriterien für Bewertung vereinbaren.

I Gabelung

Wenn Konsens, dann weiter mit Einigung, sonst Klärung mit anderer Sichtweise

3.7 Einigung

Vereinbarung, Verbindlichkeit, Termine, Regeln...

Wobei Sie dem anderen nicht widersprechen, sondern von sich reden. (siehe Fragen von Punkt 3).

3.8 Abschluss

Kümmern Sie sich um den Menschen!

Bedanken Sie sich für das Gespräch.

Fragen Sie, wie der andere das Gespräch sieht.

Betonen Sie, dass Sie mit dem Gespräch zufrieden sind.

