

WENN ES SCHWIERIG WIRD (in Anlehnung an Weber & Herrmann, 2004)

Konflikte gehören zum menschlichen Zusammenleben und somit auch in das Arbeitsleben. Sie bieten die Möglichkeit zur konstruktiven Auseinandersetzung und damit zur Erweiterung gegenseitiger Erfahrungen.

- 1. Erkennen und benennen des Konfliktes**
 - Schilderung je beider, eigener Sichtweisen
- 2. Konfliktdefinition**
 - worin besteht der Konflikt
 - Ziel: Definition wird von beiden akzeptiert und vertreten
- 3. Lösungsvorschläge erarbeiten**
 - jeder hat die Möglichkeit, Lösungsvorschläge zu machen
 - Diskussion der Vor- und Nachteile
- 4. Entscheidung für das weitere Vorgehen**
- 5. Festlegung (wer tut was)**
 - Gesprächsnotizen führen, Vereinbarungen festhalten
 - neuer Termin
- 6. Nach der Umsetzung der Lösung**
 - Bewertung des gemeinsamen Vorgehens

Tipps für die PraxisbegleiterIn:

- Schaffen einer beruhigenden Atmosphäre, zuhören und Raum lassen für Sorgen und Probleme
- viel Zeit dem gemeinsamen Konflikterleben und der Konfliktdefinition widmen
- Gefühle zulassen und abfragen
- den Entscheidungsfindungsprozess im Auge behalten und die Reflexion möglicher Lösungen einfordern

Die Selbstverständlichkeit, mit der Konflikte und Probleme offen angesprochen werden, lässt im Laufe der Zeit eine Atmosphäre entstehen, in der ein Austausch über solche spannungsgeladenen Situationen selbstverständlich ist.

Hilfe zur Reflexion des Konflikts (vgl. Marona-Glock & Höhl-Spencele, 2012)

1. Kurze Beschreibung des Aktuellen Konflikts	Um was geht es? Wer ist daran beteiligt?
2. Seit wann besteht der Konflikt?	Wann ist er für mich deutlich geworden? Gab es Veränderungen zu diesem Zeitpunkt (persönlich/professionell/organisatorisch)?
3. Wie zeigt sich der Konflikt in der Kommunikation? (Merkmale)	Im Verhalten des Gegenüber/mein Verhalten? Beziehungsebene?
4. Gab es vorher schon ähnliche Konflikte?	Innerhalb des Teams? Erlebe ich Ähnliches immer wieder? Wenn ja-was ist das Gemeinsame?
5. Was denke/fühle ich bezogen auf mich u. die anderen Beteiligten?	Über mich? Über die anderen?
6. Was ist das eigentliche Problem?	
7. Was habe ich bereits zur Lösung des Problems unternommen?	