



## Dr. Elch



«Lieber Dr. Elch

In unserem Jupa gibt es seit einigen Monaten immer wieder Konflikte zwischen den Mitgliedern und hin und wieder Missverständnisse im Vorstand. Wie können wir solche Probleme angehen, ohne dass jemand vernachlässigt wird oder sogar das Jupa verlassen muss?»

***An erster Stelle ist es wichtig, dass die Konfliktparteien ernsthaft dazu bereit sind, eine gemeinsame Lösung zu erarbeiten. Dabei hilft es auch meistens, eine unparteiische oder vorgesetzte Person zu bestimmen, die das Gespräch leitet. Diese muss dabei achten, dass das Gespräch fair und konstruktiv verläuft.***

***Ein Konfliktgespräch äussert sich in sieben Phasen:***

### Vorbereitung

- ▶ Die Beteiligten müssen eingeladen und über die vermutliche Gesprächsdauer informiert werden. Dabei ist die Ortauswahl zentral. Unterbrechungen oder Störungen sollen vermieden werden.
- ▶ Planen des Gesprächs: Was muss angesprochen werden? Wie soll das Gespräch verlaufen? Was wird bei Regelverletzungen unternommen?

### Gesprächsbeginn

- ▶ Die Gesprächsleitung muss den Parteien die Rolle als neutrale Vermittlerin erklären: Sie unterstützt sie in ihrem Bemühen, eine eigene Lösung für den Konflikt zu finden.
- ▶ Die Gesprächsleitung stellt – ohne Schuldzuweisungen! – kurz die Vorgeschichte dar und betont das Ziel: eine faire Lösung.
- ▶ Jetzt schildern die Betroffenen den Konflikt aus ihrer Perspektive: Erst spricht die eine Seite, dann die andere. Dann beginnt die Diskussion.



### Ist- und Soll-Situation bestimmen

- ▶ Beide KonfliktpartnerInnen tauschen sich aus: Was sind die Schwierigkeiten und Nachteile der momentanen Situation? Was stört und belastet?
- ▶ Ist das geklärt, geht es an die Zielanalyse: Wie würden sich beide Seiten die Situation wünschen? Was brauchen sie dafür?

### Wesentliche Punkte herausarbeiten

- ▶ Wo sind Gemeinsamkeiten? Auch im größten Konflikt gibt es Fragen, in denen sich beide Seiten einig sind. Die Gesprächsleitung hilft den Beteiligten, sie zu erkennen – das verbindet und liefert wichtige Lösungsansätze.
- ▶ In welchen Fragen sind die Parteien uneins? Wo brauchen oder erwarten sie Unterschiedliches?

### Lösungen entwickeln

- ▶ Nachdem die Konfliktparteien herausgefunden haben, wo sie übereinstimmen und wo nicht, ist es Zeit, in die Zukunft zu blicken und nach Lösungen zu suchen.
- ▶ In einem Brainstorming können Lösungsideen entwickelt werden – ganz ohne Wertungen und Machbarkeitsprüfung. Die Lösungen sollten dabei nicht von der Gesprächsleitung vorgegeben werden, sondern die Betroffenen sollen sie selbst erarbeiten.
- ▶ Welche Ideen sind durchführbar?
- ▶ Welche können beide Seiten akzeptieren?

### Ergebnisse festhalten

- ▶ Zu jedem Punkt sollten die beschlossenen Lösungsschritte notiert werden. Das ist wichtig, damit die Vereinbarungen für alle sichtbar und verbindlich sind und ihre Einhaltung überprüft werden kann.

### Schluss

- ▶ Alle vereinbarten Punkte werden wiederholt. Akzeptieren beide Seiten die Ergebnisse? Sind sie vollständig?
- ▶ Mit den Betroffenen sollte ein „Nachsorgetermin“ anberaumt werden, um zu besprechen, ob die Vereinbarungen eingehalten werden. Das schafft Vertrauen – und die Lösung hält, was sie verspricht.

**Tipp:** Ein gutes Konfliktgespräch braucht klare Regeln. Denn je höher die Wellen der Erregung sich auftürmen, desto schneller werden gute Manieren in den Wind geschlagen. Umso wichtiger, dass die Gesprächsleitung das Ruder in der Hand behält: Die Spielregeln fairer Kommunikation sollten immer Oberwasser haben – bei allen Beteiligten!