

Streit schlichten - Konflikt lösen

Tipp

Wenn Sie einen Streit schlichten / einen Konflikt lösen wollen:

1. Nehmen Sie sich 30 - 60 Minuten Zeit für die Vorbereitung (wie hier beschrieben).
2. Vereinbaren Sie mit der betroffenen Person einen Zeitpunkt, einen geeigneten Ort sowie genügend Zeit (mindestens 30 Minuten, lieber eine Stunde) für die Konfliktlösung.
3. Notieren Sie die auslösende Beobachtung* in ein bis zwei Sätzen.
4. Notieren Sie ungefiltert alle wertenden und urteilenden Gedanken, die sie über die andere Person und / oder sich im Zusammenhang mit diesem Konflikt haben. (Zum Beispiel: Der hat keine Ahnung! Und immer schaut er nur darauf, dass es für ihn am besten passt!)
5. Wählen Sie die Aussage (wertender / urteilender Gedanke), die Sie am meisten emotional bewegt, resp. Sie am meisten ärgert, traurig oder wütend macht.
6. Notieren Sie, wie Sie sich fühlen*, wenn Sie an diese Aussage denken.
7. Überlegen Sie, für welches unerfüllte Bedürfnis* diese Aussage steht und notieren Sie dieses (ev. auch mehrere).
8. Notieren Sie eine Bitte* an ihr Gegenüber oder an sich selber.
9. Prüfen Sie, ob und welche der unter 4. gesammelten Aussagen Sie noch immer emotional sehr bewegt. Falls dies bei einer der Fall ist, gehen Sie die Schritte 5.-8. auch für diese Aussage durch.
10. Sie können die Chance auf eine erfolgreiche Lösung des Konflikts deutlich erhöhen, wenn Sie sich zusätzlich die folgenden Punkte aus Sicht ihres Gegenübers überlegen und notieren:
 1. Was könnte ihr Gegenüber beobachtet haben?
 2. Wie könnte sich ihr Gegenüber dabei fühlen?
 3. Um welches unerfüllte Bedürfnis könnte es ihrem Gegenüber dabei gehen?
 4. Welche Bitte könnte ihr gegenüber an Sie haben?

*** Damit dieses Vorgehen funktioniert, ist es wichtig, dass Sie verstehen, was in der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) unter diesen Begriffen genau verstanden wird. Lesen Sie dazu das Merkblatt „Die vier Schritte“. Eine Sammlung von Gefühlen und Bedürfnissen finden Sie im Dokument „Sammlung von Gefühlen und Bedürfnissen“.**

Begründung

Um einen Streit effektiv und so zu schlichten, dass niemand als Verlierer hervor geht, ist es wichtig, dass Sie sich insbesondere über die unerfüllten Bedürfnisse von ihnen und ihrem Gegenüber bewusst werden und Sie diese im Gespräch offen legen können. Auf Ebene der Bedürfnisse gibt es keine Konflikte (Ein Konflikt basiert immer auf der Ebene der Strategie.). Daher können Sie auf der Ebene der Bedürfnisse mit ihrem Gegenüber in Verbindung kommen. Haben Sie einmal ihre Bedürfnisse und diejenigen des Gegenübers erfasst, können Sie nach alternativen Strategien zur Erfüllung ihrer eigenen Bedürfnisse sowie auch derjenigen ihres Gegenübers suchen.