MODULBESCHREIBUNG

Das Konfliktgespräch: klären statt gewinnen

Adaptives Modul | ~20 min

In verteilten Teams lösen sich Spannungen selten von selbst. Das Gespräch wird zum Ping-Pong der Vorwürfe. Dieses Modul zeigt einen anderen Weg: drei Regeln vorab laut aussprechen, schweigend Raum für den Ärger des anderen lassen, seine Emotion benennen und sich auf Wiedergutmachung und nächste Schritte einigen – statt weiter über die Vergangenheit zu streiten.

LERNZIELE

01 Den Rahmen setzen – drei Regeln laut aussprechen: Beziehung schützen, keine verbale Gewalt, bis zur Einigung im Gespräch bleiben.

02 Den anderen seinen Ärger aussprechen lassen, ohne sich zu verteidigen oder Vorwürfe persönlich zu nehmen.

03 Die Emotion des anderen benennen, um die Spannung zu senken – ohne zu urteilen oder Verantwortung für seine Gefühle zu übernehmen.

04 Sich dann öffnen, eigene Gefühle teilen und eine Einigung über Wiedergutmachung und nächste Schritte finden.

ZIELGRUPPE

Alle, die bei Meinungsverschiedenheiten zu einer Einigung kommen möchten, sowie Führungskräfte, die Spannungen in ihrem Team lösen wollen.

- **Voraussetzungen:** keine

ABLAUF DES MODULS

Im Selbststudium, mit Übungen, die sich an die Lernenden anpassen.

1. **Selbsteinschätzung**: zu 9 Dimensionen, um die eigene Praxis einzuschätzen und gezielt zu üben.
2. **Expertenvideo**: von 10 Minuten, mit 3 Pausen zum Nachdenken.
3. **Praxissituationen**: 2 erste Situationen, ausgewählt nach der Selbsteinschätzung, dann 16 weitere zur freien Wahl. Zu jeder Antwort eine Rückmeldung zur Wirkung und eine Anregung, um weiterzukommen.
4. **Vorsatz mit Termin**: ein konkreter Schritt zum Ausprobieren, selbst formuliert oder aus den Vorschlägen gewählt.
5. **Merkblatt zum Herunterladen**: Kernpunkte, Fragen, Vorsatz, persönliche Notizen und Checklisten.

EIN BEISPIEL AUS DEN PRAXISSITUATIONEN

Sylvain und Mariam, Höhlenführer, bereiten jeden Schulbesuch gemeinsam vor. Letzten Donnerstag hatte niemand die Helme der Kinder bereitgelegt: Jeder erinnert sich, dass der andere es übernehmen sollte. Sylvain und Mariam reden schon eine Weile darüber, ohne sich zu einigen. Was sollte Sylvain tun?

BEWERTUNG UND ABSCHLUSS

Bestehensgrenze: 80 %

In die Punktzahl fließen die Antworten auf die Praxissituationen, der formulierte Vorsatz und gegebenenfalls ergänzende Lernaktivitäten ein. Zum Bestehen sind ein Vorsatz und eine Punktzahl von mindestens 80 % erforderlich.

METHODEN & MODELLE

- Ablauf des Gesprächs, das den Konflikt löst (den Rahmen setzen / sich alles von der Seele reden lassen / die Emotion des anderen benennen / sich öffnen / Kurs auf die Lösung) – Afthonios-Methode, inspiriert von Deeskalations- und Verhandlungstechniken
- Die Emotion des anderen benennen (Deeskalationstechnik)
- Wechsel im Körperlichen = Wechsel im Kopf

QUELLEN & REFERENZEN

- „Labeling“ (die Emotion des anderen benennen) in der Krisenverhandlung – bekannt gemacht durch den ehemaligen FBI-Verhandlungsführer Chris Voss
- Douglas Stone, Bruce Patton, Sheila Heen, „Difficult Conversations“, Harvard Negotiation Project, 1999 – raus aus dem „Wer hat recht?“, um das Empfinden aufzunehmen und dann den eigenen Anteil zu teilen
- Marshall B. Rosenberg, Gewaltfreie Kommunikation, 1999 – „beobachten, ohne zu bewerten“: Fakten von Urteilen unterscheiden
- Weger et al. (2014) – aktives Zuhören und das Gefühl, verstanden zu werden

Ein Modul von Afthonios.com.

Inhalt geprüft am 11.09.2026