

Konzept für Gespräche zur Konfliktbewältigung

Marcel Kapfer

27. März 2018

Inhaltsverzeichnis

1	Begriffsdefinitionen	1
1.1	Person	1
1.2	Pause	2
2	Umgebung	2
3	Neutrale Person	2
4	Ablauf	2
4.1	Gesprächsvorbereitung	2
4.2	Gesprächseröffnung	4
4.3	Gespräch	4
4.4	Gesprächsabschluss	5

Dieses Konzept ist nicht von einer Fachperson geschrieben und wurde noch nicht getestet. Das Ziel dieses Konzepts ist, dass Konfliktgespräche zwischen mehreren Parteien und Personen konstruktiv stattfinden. Es ist nicht das primäre Ziel, dass Konfliktgespräche schnell oder für alle Teilnehmer erfolgreich ablaufen.

1 Begriffsdefinitionen

Im Folgenden werden einige Begriffe näher erläutert, die für das Verständnis des restlichen erforderlich notwendig sind.

1.1 Person

Mit Person ist ein Verhandlungsteilnehmer gemeint. Mit den Personen folglich sämtliche Teilnehmer aller Parteien.

1.2 Pause

Im Folgenden wird eine Pause als eine Unterbrechung des Gesprächs gesehen. In einer Pause verlassen alle Parteien und Personen den Verhandlungsraum und die Parteien begeben sich in unterschiedliche, vorher abgestimmte, Bereiche des Gebäudes. Eine Pause ist auf 15 Minuten ausgelegt, allerdings können auch längere Pausen stattfinden, wenn eine Person dies wünscht. Im Extremfall kann eine Pause auch eine Verschiebung des weiteren Gesprächs auf einen anderen Tag bedeuten. In diesem Fall ist es selbstverständlich sinnvoll, wenn alle Personen bis zur Fortsetzung nach Hause gehen.

2 Umgebung

Das Gespräch sollte in einem Gebäude und Raum stattfinden, welches bzw. welchen alle Personen zumindest einigermaßen gut kennen, und in welchen sich alle Personen ausreichend wohl fühlen. Die Verwendung einer Wohnung einer Person oder eines anderen Orts, welcher einer oder mehreren Personen einen Heimvorteil bietet, ist abzulehnen. Der Raum sollte des weiteren genug Abschirmung bieten, sodass Außenstehende dem Gespräch nicht folgen oder dieses stören können. Im Gegenzug sollte das Gespräch auch nicht Außenstehende beeinträchtigen.

Die Zeit ist von den Personen frei wählbar, da dieses Konzept allerdings sehr wohl auf mehrstündige Gespräche ausgelegt ist, empfiehlt es sich, nicht zu spät zu beginnen. Im Allgemeinen wäre ein Beginn zum frühen Nachmittag zu empfehlen.

Aus verschiedenen Gründen sollten alle Personen den Raum ohne technische Geräte betreten oder diese in Taschen verstauen. Um dennoch vereinzelt wichtige Punkte oder weitere Fragen notieren zu können, empfiehlt es sich, ein Klemmbrett mitzunehmen. Keine Person sollte allerdings dazu übergehen, ein Protokoll oder Ähnliches zu verfassen.

3 Neutrale Person

Eine oder mehrere neutrale Personen können dem Gespräch beiwohnen, allerdings muss jede dieser neutralen Personen von allen verhandelnden Personen nicht nur geduldet, sondern gewünscht sein. Es sei auch anzumerken, dass eine neutrale Personen nicht zwingen keine Kontakt mit der Thematik oder den verhandelnden Personen haben darf, es müssen lediglich alle verhandelnden Personen mit jeder neutralen Person einverstanden sein. Wie noch weiter unten ausgeführt, ist diese Entscheidung vor Beginn des Treffens zu fällen. Generell ist das Konzept so geschrieben, dass keine moderierende neutrale Person benötigt wird.

4 Ablauf

4.1 Gesprächsvorbereitung

Noch vor dem Zusammentreffen sind die folgenden Punkte zwischen allen Parteien zu klären. Dabei reicht logischerweise keine einfache oder $\frac{2}{3}$ Mehrheit, sondern es müssen alle Parteien und Personen zustimmen. Dies ist vor allem erforderlich, um einen ausgeglichenen Start des Gesprächs zu ermöglichen.

4.1.1 Austausch und Einigung auf dieses Konzept

Um mit diesem Konzept zu Arbeiten, ist es notwendig, dass dieses allen Personen zeitnahe gegeben wird. Nur wenn alle Personen der Verwendung dieses Konzepts zustimmen und sich verpflichten, diesem so gut wie möglich zu folgen, kann dieses Konzept verwendet werden.

4.1.2 Festlegung des Raums und der Uhrzeit

Ist der letzte Schritt erfolgreich abgeschlossen, so müssen sich die Parteien und Personen auf eine Raum und eine Uhrzeit einigen. Hierfür gilt der Abschnitt 2. In diesem Schritt müssen sich die Parteien auch auf verschiedene, aber spezifische Rückzugsorte einigen. Bei Konflikten bezüglich eines Ortes, sollten alle Parteien einen anderen Vorschlag. Der Abstand zwischen diesen Orten sollte unter Berücksichtigung des Gebäudes angemessen sein.

4.1.3 Vereinbarung über neutrale Personen

Nach den beiden vorausgegangenen Schritten steht es nun jeder Person frei, neutrale Personen vorzuschlagen. Wenn alle andere Personen einem Vorschlag zustimmen, so kann diese neutrale Person eingeladen werden. Dabei ist auch der Abschnitt 3 zu betrachten. Es sei auch nochmal zu erwähnen, dass eine solche für dieses Konzept nicht zwingend benötigt wird.

4.1.4 Parteiinterne Abstimmungen

Jede Partei sollte sich intern abstimmen, welche Punkte sie anbringen möchte. Relevante Informationen sollten ausgedruckt oder niedergeschrieben werden. Generell gilt es auch zu erwägen, wie man die überlegten Punkte anbringen möchte. Aufgrund des Verlaufs des Gespräches, empfiehlt es sich, die Punkte möglichst fein zu unterteilen und als Fragen zu notieren.

Weitergehend sollten sich die einzelnen Personen in den Parteien gegenseitig gut genug kennen, um realisieren zu können, ab wann ein professionelles Auftreten der Partei nicht mehr gegeben ist.

4.1.5 Zurücklassen von persönlichen Differenzen

Für ein sinnvolles und konstruktives Gespräch ist es unerlässlich, wenn man für dieses Gespräch (und gegebenenfalls den weiteren Verlauf der Zusammenarbeit) sämtliche zwischenmenschlichen Differenzen wie Beschuldigungen, Beleidigungen und ähnliches zurücklässt. Können dies eine oder mehrere Personen nicht machen, so ist dieser Gesprächstermin abzusagen und eine Aussprache über explizitere Punkte zwischen den betreffenden Personen ist zuerst notwendig. Alles andere wäre eine Zeitverschwendung für die anderen Teilnehmer, da es bei diesem Gespräch um eine Sache und nur um diese geht.

4.1.6 Persönliche Zielsetzung

Jede Person sollte sich nach den vorherigen Schritten überlegen, was sie persönlich von diesem Gespräch erwartet. Dies sollte sie in einem Satz notieren und in das Treffen mitnehmen.

4.2 Gesprächseröffnung

4.2.1 Vorstellung

Falls sich nicht alle anwesenden Personen gegenseitig kennen, sollten sich diese vorstellen. Aufgrund des Charakters dieses Gesprächs, ist dies allerdings eher unwahrscheinlich.

4.2.2 Durchgehen des Formalien

Eine Person (oder alle reihum) hat nun die Formalien für das Gespräch durchzugehen. Die Formalien bestehen aus den drei folgenden Punkten.

1. Zurücklassen von persönlichen Differenzen

Jede Person erklärt reihum, dass sie persönliche Differenzen gegenüber allen anderen Personen zumindest für dieses Gespräch zurückgelassen hat. Können dies ein oder mehrere Personen nicht machen, so ist ein Abbruch dieses Gesprächs zu erwägen. Weiteres befindet sich auch in 4.1.5.

2. Vorstellung des Gesprächsablaufs

Eine Person erklärt in kurzen Worten, wie das Gespräch laut Abschnitt 4.3 ablaufen wird und welche Rückzugsorte die einzelnen Parteien haben. Wurde Weiteres vereinbart (wie zum Beispiel ein zeitliche Begrenzung), ist dies hier auch nochmal zu erwähnen.

3. Persönliche Ziele

Vor dem Gesprächsbeginn sollte jede Person reihum kurz sagen, was sie sich von diesem Gespräch erhofft, siehe auch 4.1.6.

4.3 Gespräch

Das Gespräch ist in zwei sich abwechselnde Phasen eingeteilt, zum einen die Diskussionsphasen und zum anderen die Pausen. Das Gespräch beginnt mit einer Diskussionsphase. Eine Diskussionsphase dauert maximal eine Stunde, danach findet eine Pause von 15 Minuten statt (siehe 1.2).

4.3.1 Diskussionsphasen

Während der Diskussionsphasen stellt jeweils eine Partei einer anderen eine Frage, die diese dann beantwortet. Die befragte Partei darf keine Gegenfragen stellen, sich allerdings diese notieren. Die fragende Partei darf keine Rückfragen stellen, sich allerdings ebenfalls diese notieren. Wenn die gefragte Partei geantwortet hat, ist die im Uhrzeigersinn nächste Partei an der Reihe. Eine Partei, die an der Reihe ist, darf auch sagen, dass sie in dieser Runde keine Frage hat. Um die Fragerunden sinnvoll zu nutzen, sollte jede fragende Partei versuchen, eine konkrete Frage zu stellen und jede antwortende Partei versuchen, möglichst umfassend und ausführlich zu antworten. Es ist noch ausdrücklich zu erwähnen, dass eine kurze Bedenkzeit der fragenden oder gefragten Partei selbstverständlich möglich ist.

4.3.2 Pausen

Falls eine Person bemerkt, dass sie selbst oder eine beliebige andere nicht mehr professionell und ruhig an dem Gespräch teilnehmen kann, verlässt diese Person den Raum. Wenn eine beliebige Person den Raum verlässt, ist dies ein Zeichen, dass alle Diskussionen sofort eingestellt werden und eine Pause stattfindet. Zu Beginn einer Pause verlassen alle Personen den Raum und die Parteien begeben sich für den restlichen Verlauf der Pause zu ihrem jeweiligen Rückzugsort. Zum Ende jeder Pause versammeln sich alle Personen wieder im Verhandlungsraum und jede Person sagt, ob sie sich in der Lage fühlt, die Diskussion fortzuführen. Gegebenenfalls kann es hier auch sinnvoll sein, dass dies eine Person verneint, wenn sie merkt, dass eine andere Person nicht bereit ist. Verneint mindestens eine Person die Fortführung, findet eine weitere Pause statt. Gegebenenfalls ist es auch zielführend, wenn sich die Parteien auf eine längere Pause oder auf ein Vertagen des Gesprächs einigen.

4.4 Gesprächsabschluss

Wenn keine Partei mehr Fragen hat und nicht ebenenda schon eine Pause zu Ende ist, ist eine Pause zu machen, in welcher sich die Parteien nochmal überlegen können, ob auch keine Fragen mehr aufkommen. Vor allem an diesem Punkte kann es hilfreich sein, eine längere Pause zu vereinbaren. Falls auch nach dieser Pause keine Fragen mehr offen sind, ist das Gespräch beendet. Anschließend sollte abschließend jede Person sagen, ob ihr persönliches Ziel erfüllt wurde und jede Partei, wie sie nach dem Gespräch im Bezug auf die Sache weitergehend verfahren wird.

Marcel Kapfer

Ulm, den 27. März 2018



Dieses Material steht unter der Creative-Commons-Lizenz Namensnennung - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International. Um eine Kopie dieser Lizenz zu sehen, besuchen Sie <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de>.