

FEEL GOOD Coaching: Konflikte konstruktiv ansprechen

Leitfaden zum konstruktiven Ansprechen von Konflikten von Thomas Schmidt mit der Formel:
SAG-ES

Um einen Konflikt anzusprechen ist es hilfreich, mit der eigenen Wahrnehmung, der eigenen Sichtweise zu beginnen.

Beschreibe konkret – ohne Verallgemeinerung und ohne Bewertung – was Du gesehen und gehört hast.

‚S‘ → die eigene Sichtweise schildern, z.B.: *„Mir ist aufgefallen, dass...“*

Anschließend beschreibe die Auswirkungen auf Dich und andere.

‚A‘ → Auswirkungen beschreiben, z.B.: *„Für mich heißt das...“*

Um deutlich zu machen, was der Konflikt auch ganz persönlich für Dich bedeutet, benenne Deine Gefühle.

Die eigenen Gefühle auszudrücken, ist im Geschäftsumfeld noch eher ungewöhnlich und wird in der Regel vermieden. Es hat jedoch den Vorteil, dass man dadurch deutlich macht, wie belastend die Situation für einen ist. Außerdem stellt man durch das Ausdrücken der eigenen Gefühle Distanz zu ihnen her und ist ihnen weniger ausgeliefert. Ansonsten kommen die Gefühle ohnehin auf der nonverbalen Ebene zum Ausdruck.

Daher ist es – gerade, wenn Konflikte mich wirklich emotional beeinträchtigen – oft sinnvoll, die Gefühle zu benennen, damit der andere versteht, wie wichtig das Thema mir persönlich ist. Darüber hinaus weckt das Ansprechen von Gefühlen Verständnis beim Gegenüber.

Mit diesen drei ersten Schritten ist der Konflikt klar und gleichzeitig konstruktiv angesprochen. Anschließend geht es darum, in einen Dialog zu treten.

FEEL GOOD Coaching: Konflikte konstruktiv ansprechen

,G' → für Gefühle benennen, z.B.: „*Ich fühle mich...*“

Im nächsten Schritt geht es darum, die Sichtweise des anderen zu erfragen: Wie sieht der andere die Situation? Welche Wahrnehmungen, Einschätzungen und Empfindungen hat er?

Es geht darum, die Sichtweise des anderen wirklich zu verstehen, nachzufragen. Hierbei ist es wichtig, sich selber zurückzunehmen und den Kern des Gesagten zusammenzufassen, damit der andere spürt, dass ich um eine ehrliche Klärung bemüht bin und versuchen will, ihn zu verstehen.

,E' → ‚Einschätzung des anderen‘ erfragen, z.B.: „*Wie siehst Du das?*“

Im letzten Schritt geht es darum, nach Lösungen zu suchen und Schlussfolgerungen für die Zukunft zu ziehen.

,S' → ‚Schlussfolgerungen‘, z.B.: „*Wie könnte eine Lösung aussehen?*“ oder „*Ich wünsche mir...*“
