

---

### Konfliktlösung: Beteiligte müssen sich als Sieger fühlen können

Stuttgart (dpa/tmn) - Soll ein Konflikt gelöst werden, darf kein Beteiligter das Ziel verfolgen, alleiniger Sieger zu werden. «Nach dem Konflikt müssen sich alle Beteiligten gut fühlen», so Konflikttrainerin Monika Heilmann bei der Bildungsmesse Didacta in Stuttgart.

Dann könne ein Konflikt sehr produktiv sein. Wichtigste Voraussetzung für die Konfliktlösung sei, überhaupt miteinander zu reden. «Und das ist häufig der schwerste Schritt, wenn die Emotionen erstmal kochen», sagte die Mediatorin. Wer auf den anderen zugehe, habe schon das Wichtigste geschafft. Das Gespräch sollte gut vorbereitet werden. «Wenn der Bär innerlich tobt, ist mein Auftritt nach außen entsprechend.» Ein sachlicher Austausch sei dann schwierig.

Wer ehrlich an einer Konfliktlösung interessiert ist, sollte dem anderen zuhören und versuchen, sich in seine Probleme hineinzusetzen. Im nächsten Schritt gehe es darum, die eigenen Erwartungen zu formulieren und den anderen nach seinen Vorstellungen zu fragen. «Das setzt voraus, dass man sich seine Wünsche vorher konkret überlegt hat», so Heilmann. Bleiben die Aussagen des Gesprächspartners unklar, helfe nur, zu fragen: «Fragen Sie so lange nach, bis sie genau verstanden haben, was dem anderen wichtig ist.»

Am Ende steht eine gemeinsame Vereinbarung: «Halten Sie die schriftlich fest, das ist immer besser als mündliche Absprachen.» Bei einem weiteren Treffen nach ein paar Wochen sollte überprüft werden, ob die Vereinbarung eingehalten wurde. Dafür sei wichtig schon vorher zu klären, «was passiert, wenn nichts passiert», so Heilmann. Diese Konfliktlösungsstrategie setze jedoch voraus, dass sich beide tatsächlich einigen wollen. «Wenn einer sich weigert, zu reden, dann kommt man alleine nicht mehr weiter.»

(21.02.2008)

---