Konfliktgespräche

Eine hervorragende Methode für die Verhandlungsführung und somit auch für das Führen von Konfliktgesprächen ist das Harvard-Konzept. Ein Konfliktgespräch besteht aus fünf Phasen und Streitfragen werden nach Bedeutung und Sachgehalt entschieden, anstatt zu feilschen. Das Ziel dieser Verhandlungsmethode ist eine beidseitige, einvernehmliche, konstruktive Einigung. Man spricht hier von einer sogenannten Win-Win-Situation oder das Zustandekommen eines Konsenses.

Schritt 1	**Vorbereitung**	• Eigene Gefühle, Bedürfnisse und Ziele klären • In Konfliktpartner hineinversetzen • Rahmen gestalten wie, wann und wo ein Konflikt angesprochen werden kann.
Schritt 2	**Einstieg**	• Kontakt herstellen • Anlass und Ziel des Gesprächs nennen • Vorgehensweise abstimmen
Schritt 3	**Klärung**	• Konflikt konstruktiv ansprechen (SAG-ES-Formel) • Auf Konfliktpartner eingehen mithilfe von offenen Fragen und durch aktives Zuhören • Verstehen sicherstellen, wenn nötig einen langsameren Dialog
Schritt 4	**Lösungen**	• Wünsche und Bedürfnisse äußern • Lösungsideen sammeln • Vereinbarung treffen
Schritt 5	**Abschluss**	• Klären, ob alles besprochen wurde • Das Gespräch reflektieren • Positiven Abschluss finden

Details

Autorin:
Heike Arlt

zuletzt aktualisiert:
August 2025