



# Konfliktgespräche souverän führen

## Werkzeuge für angehende Führungskräfte

### 💡 Das Wichtigste vorab

Dieses Factsheet bietet eine kompakte Übersicht über zwei Techniken der Gesprächsführung bei Konflikten: **Ich-Botschaften** und die **Harvard-Methode**. Wichtig dabei: Auch die beste Formulierung nützt nichts, wenn die **Haltung** dahinter nicht stimmig ist. Beide Methoden zielen auf eine beziehungschonende, lernfreundliche und für beide Seiten tragfähige Konfliktlösung ab.



### 🗣️ Ich-Botschaften

#### Wozu dienen sie?

Ich-Botschaften helfen, Kritik, Grenzen oder Bedürfnisse klar und respektvoll auszudrücken. Anders als Du-Botschaften („Du machst immer...“) lösen sie deutlich weniger Abwehr aus und fördern die Gesprächsbereitschaft.

#### Wie funktioniert das?

- **Ich** ... [Gefühl oder Beobachtung]
- **wenn** ... [konkretes Verhalten]
- **weil** ... [Auswirkung]
- **und ich wünsche mir** ... [Wunsch].

#### Beispiel:

„**Ich** bin irritiert, **wenn** Absprachen im Nachgang verändert werden, **weil** ich mich für meine Planung darauf verlasse. **Ich wünsche mir**, dass wir Änderungen vorher gemeinsam besprechen.“

#### Häufige Stolperfallen:

- ❌ Verkleidete Du-Botschaften: „Ich fühle mich so, weil du...“–
- ❌ Generalisierungen: „Immer...“, „ständig...“–
- ❌ Interpretationen statt Beobachtungen: „Wenn du unmotiviert bist...“





# Konfliktgespräche souverän führen

Werkzeuge für angehende Führungskräfte

## Die Harvard-Methode

Wozu dient sie?

Die Harvard-Methode bietet einen klaren Rahmen für eine faire, lösungsorientierte Verhandlung. Sie eignet sich ideal für Konfliktgespräche zwischen Mitarbeitenden.

Wie funktioniert das?

**1. Mensch und Problem trennen:** Weich zu den Menschen, hart in der Sache.

→ Emotionen anerkennen, ohne sie zu bewerten („Ich sehe, dass dich das ärgert...“) – und dann zurück auf die Sachebene lenken, auf der verhandelt wird.

**2. Interessen statt Positionen verstehen:** Nicht entscheidend ist *was* jemand will, sondern *warum*.

→ Leitfrage: „Was ist dir daran besonders wichtig?“ – so kommen die hinter der Position versteckten Interessen ans Licht und zeigen neue Lösungsoptionen auf.

**3. Optionen zum beiderseitigen Vorteil entwickeln:** Erstmal gemeinsam Ideen sammeln – danach bewerten.

→ In der Kreativphase sind auch ungewöhnliche Vorschläge willkommen – sie können überraschende Lösungswege aufzeigen.

**4. Objektive Kriterien nutzen:** Entscheidungen an nachvollziehbaren Regeln orientieren – Fairness statt Willkür.

→ Leitfrage: „An welchen Regeln und Standards hast du dich bei deinem Lösungsvorschlag orientiert?“ – so können gemeinsame Maßstäbe gefunden werden.

## Fazit

Führungskräfte gestalten Konflikte, indem sie einen Raum schaffen, in dem Dialog und Klärung möglich werden. Ich-Botschaften und die Harvard-Methode bieten dabei eine verlässliche Orientierung. Sie fördern Vertrauen und zeigen, dass Klarheit und Empathie hervorragend zusammengehen.

## Kontakt & weiterführende Informationen

Sie möchten mehr erfahren oder ein eigenes Mentoring starten? Melden Sie sich bei uns:



Frau Sofie Löffler

✉ [loeffler@atb-chemnitz.de](mailto:loeffler@atb-chemnitz.de)

☎ 0371 369 58 23



Frau Johanna Beckmann

✉ [beckmann@atb-chemnitz.de](mailto:beckmann@atb-chemnitz.de)

☎ 0371 369 58 17

**ATB Arbeit, Technik und Bildung gGmbH**

Neefestraße 76, 09119 Chemnitz

**Geschäftsführer:** Prof. Dr.-Ing. Michael Uhlmann

**Internet:** [www.atb-chemnitz.de](http://www.atb-chemnitz.de)

**ATB** Arbeit, Technik  
und Bildung gGmbH