

» Kolumne « von J. Romes

„SAG ES“ ... aber wie?

Wir alle kennen ihn, den berühmten Tropfen, der das Fass zum überlaufen bringt.

Emotionen und Ärger werden unterbunden, um Konfliktgespräche zu vermeiden und am Ende ist eine Situation so „hochgekocht“, dass schon ein kleiner Anlass ausreicht, um eine „Explosion“ zu erzeugen.

Der Gesprächspartner bzw. die Gesprächspartnerin weiß in solchen Situationen häufig nicht wie Ihm/Ihr geschieht, und reagiert entsprechend. Ein handfester Streit sowie damit verbundene Verletzungen auf beiden Seiten sind in der Regel das Ergebnis.

Aber wie... kann man es anstellen, solche Gespräche nicht eskalieren zu lassen?

Mit der „SAG-ES-Formel“ möchte ich ein probates Mittel vorstellen, Struktur in den Gesprächsablauf zu bringen.

Damit ein solches Gespräch erfolgreich verläuft, bedarf es einer guten Vorbereitung.

Man sollte sich im Vorfeld darüber klar werden, was die eigenen Gefühle und Bedürfnisse wirklich sind. Ferner sollte man sich in die Situation des Konfliktpartners versetzen und auch dessen Bedürfnisse berücksichtigen. Zuletzt sollte ein geeigneter Rahmen für das Gespräch gefunden werden („Heimvorteil“ oder „neutraler Boden“).

Zum Einstieg ist es sinnvoll, nicht gleich mit der Tür ins Haus zu fallen, sondern erst einmal eine gemeinsame Basis zu schaffen, z.B. durch kurzen Small Talk einen ersten Kontakt herzustellen. Aber, je stärker der Konflikt vorhanden ist, desto schneller sollte man zur Sache kommen und den Anlass sowie das Ziel des Gesprächs nennen. Unter Umständen ist es sinnvoll, bereits bei Beginn des Gesprächs die Vorgehensweise abzustimmen und Gesprächsregeln zu vereinbaren.

In der anschließenden Gesprächsphase ist es wichtig, den Konflikt konstruktiv anzusprechen (hierbei kann die „SAG-ES-Formel“ helfen, siehe Schema). Ebenso wichtig ist es, auf den Konfliktpartner

und dessen Bedürfnisse durch „aktives Zuhören“ einzugehen. Ferner sollte ich vor meinem nächsten Kommentar sicherstellen, dass ich den Anderen richtig verstanden habe.

Wenn es gelingt, ein gegenseitiges Verständnis zu entwickeln, richtet sich der Blick meist automatisch von der Vergangenheit auf die Zukunft.

In der dann folgenden „Lösungsphase“ ist es hilfreich, wenn jede Partei Ihre Wünsche und Bedürfnisse in Zusammenhang mit der vorhandenen Situation formuliert. Anschließend sollten gemeinsam Lösungsideen gesammelt sowie abschließende Vereinbarungen getroffen werden, mit der beide Parteien leben können.

Zum Abschluss geht es darum, das Gespräch positiv abzuschließen, d.h. es „rund“ zu kriegen. Es sollte geprüft und sichergestellt werden, dass alles angesprochen wurde und kein wichtiger Punkt unter den Tisch gefallen ist. Hierzu ist es sinnvoll, das Gespräch noch einmal kurz zu reflektieren und ggf. von der Inhalts- auf die Metaebene zu wechseln.

Metaebene, was ist das? Damit befassen wir uns beim nächsten Mal.

„Friede bedeutet nicht frei von Konflikten zu sein. Friede ist die Fähigkeit, Konflikte zu bewältigen.“

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen viele gute Gespräche und weniger „volle Fässer“.

„Der andere Blick“
von Ihrem J. Romes ■

Die SAG ES-Formel

Sichtweise schildern
Auswirkungen beschreiben
Gefühle benennen

(z.B. „Mir ist aufgefallen, dass ...“)
(z.B. „Für mich bedeutet das ...“)
(z.B. „Ich fühle mich dabei ...“)

Erfragen, wie der Andere
die Situation sieht
Schlussfolgerungen ziehen

(z.B. „Wie sehen Sie das?“)
(z.B. „Wie könnte eine Lösung aussehen?“
oder „Ich wünsche mir ...“)