



E ÜBUNGEN | 7 Klagen in Bedürfnisse umformulieren

Überblick: Das Erfassen und Verstehen der Bedürfnisse beim Erhellen des Konflikts bilden das Tor zur Verständigung. Hier beginnt der Wendepunkt in der Konfliktklärung. Mit dieser Übung trainieren Sie das Heraus-„Hören“ und Benennen der Bedürfnisse hinter Klagen und Vorwürfen.

Anleitung

Reformulieren Sie Klagen in Bedürfnisse. Dabei sind die Spickzettel D 4 „Bedürfnisse formulieren“ und D 20 „Bedürfnisinventar“ eine Unterstützung. Vermeiden Sie die Umformulierung in konkrete Strategien zur Erfüllung der Bedürfnisse oder in negative Formulierungen (z.B.: „*Sie möchten, dass Ihre Vorgesetzte Sie nicht mehr kontrolliert?*“ Oder z.B.: „*Sie hätten gerne, dass Frau Bauer die Briefe schreibt?*“). Es geht darum, was die Konfliktpartei grundsätzlich bräuchte, unabhängig von einer konkreten Strategie und der Person, über die sie sich beklagt.

Hinweis zur Übung: Rechte Spalte (mögliche Antworten) zudecken und Antworten separat aufschreiben.





E ÜBUNGEN

7 Klagen in Bedürfnisse umformulieren

Klage der Konfliktpartei	Reformulierungsangebot des Moderationsteams (Bedürfnisse)
„Ich kann hier überhaupt nichts, aber auch nichts ohne die penible Kontrolle meines Vorgesetzten machen.“	„Sie bräuchten Autonomie in der Erledigung einiger Aufgaben? (...) Raum, in Ihrem Stil zu arbeiten? Vielleicht auch die Anerkennung Ihrer Verlässlichkeit bei der Erledigung der Arbeiten? Oder ist es mehr die Anerkennung Ihrer Kompetenz?“
„Ich habe ja hier nichts zu sagen.“	„Sie möchten mit Ihrem Anliegen gehört werden? Sie wünschen sich einen partnerschaftlichen / gleichberechtigten Umgang und Austausch? Sie möchten mitgestalten?“
„Ich fühle mich nicht sicher bei der Sache.“	„Sie bräuchten einen sicheren Rahmen für Ihre Arbeit? Vielleicht auch klare Absprachen? Oder wünschen Sie sich Vertrauen in sich selbst?“
„Ich bekomme ja gar keine Informationen.“	„Sie wünschen sich einen offenen Austausch mit den Kollegen? Sie bräuchten Unterstützung?“
„Ich komme ja nicht an ihn ran. Er ist ja nie da.“	„Sie wünschen sich Kontakt oder auch Austausch mit ihm? Oder ist es Unterstützung, die Ihnen wichtig ist?“
„Leider ist wieder nichts bei dem Meeting heraus gekommen.“	„Ihnen ist ergebnisorientiertes Arbeiten wichtig? Ihnen ist wichtig, das Meeting effektiv und zielorientiert zu nutzen?“
„Und dann komme ich mit dem Arbeitsergebnis, und der Teamleiter hat nie Zeit, sich die Ergebnisse anzusehen.“	„Sie wünschen sich Unterstützung in Ihrer Arbeit? Oder bräuchten Sie die Wertschätzung und Anerkennung Ihrer Arbeit?“
„Die Atmosphäre in der Abteilung hat sich unglaublich verschlechtert gegenüber früher.“	„Sie wünschen sich einen partnerschaftlichen und freundlichen Umgang unter den Kollegen? Oder bräuchten Sie Respekt?“
„Hier wird heute dies und morgen das propagiert, so dass einem die Lust am Arbeiten vergeht.“	„Sie bräuchten Klarheit in der Ziel- und Aufgabenstellung? Oder ist Struktur und Transparenz wichtig? Oder sind Ihnen die Möglichkeiten zur Eigeninitiative ein Anliegen?“
„Und nachher weiß dann wieder niemand, was eigentlich in der Sitzung vereinbart wurde.“	„Ihnen ist eine klare und verbindliche Vereinbarung wichtig? Sie möchten verlässlich wissen, was zu tun ist?“



D 4 Bedürfnisse formulieren
D 20 Bedürfnisinventar