



## Konfliktgespräche lösen mit dem 3-Schichten-Streit-Schlichtungs-Modell

Unser Gehirn besteht aus drei Schichten:

1. einer **Ur-Schicht**, die darauf bedacht ist, uns zu verteidigen,
2. einer **Zwischenschicht**, in der unsere emotional kodierten Erfahrungen abgespeichert sind und
3. einer **oberen Schicht**, in der logische Schlussfolgerungen stattfinden.

Konflikte lassen sich nur lösen, wenn wir Schritt für Schritt von 1. bis 3. vorgehen. Unsere Ungeduld lässt uns jedoch die ersten beiden Schichten überspringen, wenn wir zu früh sagen: "Das müssen Sie doch verstehen!" Verstehen ist ein kognitiver Begriff. Vor dem **Verständnis** kommen die **Gewährleistung der Sicherheit** (der meint es gut mit mir) und die **Wertschätzung des Status** (ich habe schon einige Erfahrungen hinter mir und weiß, wie das Problem zu lösen ist).

Phase	Methode	Beispiele
1. Entspannung	sich Bedanken	Danke, dass Du das ansprichst.
	Verständnis zeigen	An deiner Stelle wäre ich auch wütend.
2. Erfahrungen und Hintergründe abfragen	Erfahrungen abfragen	Hattest du schon einmal ein solches Problem? Wie gingst du damals vor? Was hat funktioniert? Was nicht?
	Nachfragen	Was meinst du mit ...? Wie meinst du das?
	Interessen und Bedürfnisse erfragen	Was ist dir dabei wichtig?
	Hypothesen	Könnte es dir wichtig sein, dass ...?
3. In die Zukunft blicken	Absicht versus Wirkung	Wahrscheinlich verfolgst du die gut verständliche Absicht, ... Die Wirkung auf mich ist jedoch ...
	Wahlmöglichkeiten / Angebote / Optionen	Wir können so oder so vorgehen: ... Was davon wäre dir lieber?
	Lösungsfokussierung	Nachdem wir beleuchtet haben, was alles fehlschlagen kann, wäre es gut, wir konzentrieren uns nun darauf, was funktionieren könnte.
	Wirkungsfragen	Woran könnten wir merken, dass es funktionieren / nicht funktionieren wird?