



Learning Nuggets in Soko VR

Thema: Konflikte – Fragen die zur Konfliktklärung beitragen können

Ziel:

- Die Auszubildenden lernen konstruktive Fragetechniken kennen für den Umgang mit Konfliktsituationen.

Einsatz:

- Die Fragensammlung kann als praktische Arbeitshilfe zur konstruktiven Konfliktlösung genutzt werden.
- Die Fragensammlung kann als Ausgangspunkt für ein Gespräch über die Konfliktkultur im Team genutzt werden.



Fragensammlung zur Konfliktbearbeitung

Zirkuläre Fragen:

Bei zirkulären Fragen versetzt man sich in eine andere Person und beantwortet die Frage aus ihrer Sicht:

Beispiele:

- Was würde mir deine Ausbilderin dem Chef über das Problem erzählen?
- Wie würde dein Kollege die Situation einschätzen?
- Wie würde ein Kunde der den Streit zwischen dir und deiner Kollegin mitbekommt wohl reagieren?
- Wer leistet aus Sicht deines Chef bessere Arbeit? Du oder deine Kollegin?
- Wie wird dein Chef auf die Änderungen reagieren?

Skalierungsfragen:

Bei Skalierungsfragen gibt man Themen einen bestimmten Wert (z.B. von 1-10). Damit wird die Möglichkeit gegeben Dinge zu konkretisieren.

Beispiele:

- Auf einer Skala von 1-10 wie angespannt ist die Stimmung im Team, wenn 10 für totale Anspannung steht?
- Auf einer Skala von 1-10 wie motiviert bist du für die Abschlussprüfung zu lernen?
- Wie bewertest du die Zufriedenheit mit deiner Ausbildung auf einer Skala von 1-10?
- Was hat bewirkt, dass der Wert von auf 5 auf 7 gestiegen ist seit dem letzten Gespräch?

Durch die Vergabe von Werten können Maßnahmen identifiziert werden die zur Wertsteigerung oder –Verringerung beitragen und damit weitere positive oder negative Handlungsmöglichkeiten abgeleitet werden.

Hypothetische und paradoxe Fragen:

Hypothetische und paradoxe Fragen nehmen eine Zukunftsperspektive ein und ermöglichen Konfliktparteien neue Blickwinkel auf den Konflikt zu bekommen. Durch das Stellen von paradoxen Fragen, können sich manchmal neue Lösungsansätze entwickeln.

- Was müssen wir tun, um den Konflikt zu behalten?
- Was müssen wir tun, um den Konflikt noch zu verschlimmern?
- Was müsste passieren, damit der Konflikt eskaliert?
- Welche Konsequenzen hätte es, wenn wir das Problem in den nächsten 6 Monaten nicht anpacken?

Lösungsorientierte und ressourcenorientierte Fragen:

Lösungsorientierte und ressourcenorientierte Fragen konzentrieren sich auf das was schon gut läuft und auf die vorhandenen Stärken.

- Wann haben wir diesen Konflikt nicht?
- Welche ähnlichen Konflikte/Herausforderungen haben wir schon mal bewältigt?
- Wie haben wir das gemacht?
- Welche unserer Fähigkeiten brauchen wir jetzt am dringendsten?
- Was verhindert, dass die Situation nicht noch schlimmer wird?
- Wer könnte uns bei der Lösung des Problems/Konflikts helfen?

Frage zum Weiterarbeiten:

- Wie können die einzelnen Fragen bei aktuellen Konflikten eingesetzt werden?