

## 2

## Konflikte ansprechen und lösen



### Die SAG-ES-Methode zum Ansprechen von Konflikten

Die SAG-ES-Methode dient der Lösung von Konflikten. Sie kann leicht selbst angewendet werden. Die Methode ist ein einfacher Leitfaden, einen Konflikt aktiv und konstruktiv in einem Gespräch anzugehen und dabei den/die anderen/andere und dessen/deren Sichtweise einzubeziehen. Auch Gefühle haben in diesem Gespräch eine Bedeutung.

Allein das Gespräch führt oft schon zu einer Entspannung der Konfliktsituation und damit zur Voraussetzung, sie aufzulösen.

In einem Konflikt sind nach der SAG-ES-Methode fünf Schritte wichtig, die man nacheinander mit seinem Gegenüber klärt. Diese fünf Schritte sind folgende:

#### S – SICHTWEISE SCHILDERN

Mir ist aufgefallen, dass ...,

Ich habe gesehen ...,

#### A – AUSWIRKUNG ERLÄUTERN

Für mich bedeutet das ...,

Das hat für mich zur Folge, dass ...,

#### G – GEFÜHLE BENENNEN

Mir geht es damit ...

Das ärgert mich.

Mir ist es unangenehm.

#### E – ERFRAGEN, WIE ER/SIE DIE SITUATION SIEHT

Was ist deine Sicht?

Wie schätzt du die Situation ein?

Wie kam es dazu?

#### S – SCHLUSSFOLGERUNGEN ZIEHEN

Welche Lösung schlägst du vor?

Was können wir tun?

### Fallbeispiele für ein Rollenspiel

- 1 Azubi Janine hat einen neuen Piercing-Ring an der Nase, der aus medizinischen Gründen nicht entfernt werden darf. Sie klebt ihn ab. Die Ausbilderin möchte, dass auf der Nase kein Pflaster klebt, weil ihr das gegenüber Kunden unangenehm ist.
- 2 Mehmet befindet sich in der Ausbildung zum Koch. Heute steht kurzfristig eine Überstunde an. Jedoch hat Mehmet für heute gleich nach Feierabend Tickets für ein Fußballspiel. Das möchte er mit seiner Ausbilderin besprechen.
- 3 Azubi Nick verlässt regelmäßig zur Mittagspause das Betriebsgelände. Er meldet sich nicht ab und hinterlässt oft unerledigte Aufgaben. Das möchte sein Ausbilder mit ihm besprechen.
- 4 Azubi Jasmin arbeitet in der Werkstatt einer Tischlerei oft ohne Gehörschutz. Trotz Aufforderungen ihres Ausbilders kommt sie der Tragepflicht nicht nach. Sie sagt, die Gehörschutzstöpsel würden ihr am Ohr drücken.