

Konfliktgespräch - Leitfaden zur Vorbereitung

Verwenden Sie diesen Leitfaden in Verbindung mit dem [Blogartikel "Selbst ein erfolgreiches Konfliktgespräch führen"](#).

Lesen Sie die Details dazu in der Anleitung, bis Sie diese nicht mehr brauchen.

Organisieren

- Termin
- Neutraler Raum, Cafè, Spaziergang
- Ungestört

Analysieren

Welches Thema möchte ich ansprechen? Was möchte ich klären?

Wie ist meine Sichtweise dazu? (Sachebene)

Wie empfinde ich unsere Beziehung?

Was werfe ich dem Anderen vor? Was wirft der andere mir vor? Was wird nicht ausgesprochen zwischen uns? Wo denke, ich liegt der andere falsch? Will ich überhaupt noch mit dem anderen oder er mit mir? (Beziehungsebene)

Was löst das Ganze in mir aus?

Irritation, Ärger, Frustration, Enttäuschung ...? Was möchte ich von mir auf jeden Fall sagen? Welche Sicherheit brauche ich in dem Gespräch? (Selbstkundgabe-Ebene)

Was ist mein Ziel für das Gespräch?

Minimalziel - Maximalziel? (Appellebene)

Innerlich einstellen auf einen positiven Ausgang

1. **Einstieg** (vorher formulieren und notieren)

„(Anrede), schön, dass wir jetzt einen Termin haben, um das Ganze zu klären. Anlass ist für mich ...“

„(Anrede), ich bin froh, dass wir jetzt zusammen sprechen. Mir geht es um folgendes Thema ...“

Positive Einstellung und Anlass nennen

3. Standpunkte und Sichtweisen

Thema benennen
die eigene Sichtweise darlegen
Der Sichtweise des Anderen zuhören

"Ich schlage vor dass ich erstmal sage, wie das Ganze aus meiner Sicht ist, und du hörst mir zu, und danach erzählst du deine Sicht, und ich höre dir zu. Wäre das okay für dich ?

„Mein Anliegen ist ...“

„Meine Sicht ...“

„Mich ärgert ...“

„Mich stört ...“

„Wenn du ... dann bedeutet das für mich ...“

„Mein Wunsch wäre ...“

Überleitungssatz:

"So sehe ich es. Und jetzt würde mich deine Sichtweise interessieren."

Überleitungssatz:

"Okay, es geht also um a) ..., b) und c) Dann lass uns da jetzt genauer hinschauen."

3. Klären im Dialog

Ziel: Hintergründe verstehen

Aktives Zuhören

Nachfragen

Ausreden lassen

Den eigenen Standpunkt vertreten - Ich-Botschaften

Das Thema im Blick behalten und alle Punkte klären

Vorwürfe „stehen“ lassen

Ich habe jetzt vor dir verstanden, dass ..."
„Ich möchte aber nochmal nachfragen, was meinst du mit ...“
„Was sagst du zu ...“
„Aus meiner Sicht stellt sich die Sache ... dar“
„Aha, so siehst du das ...“ (bei Vorwürfen)

4. Lösungen entwickeln

Gemeinsam Lösungen überlegen, die Ihnen persönlich aber auch der Sachlage gerecht werden
Schriftlich festhalten

“Wenn es jetzt so ist, wie es ist, wie wollen wir in Zukunft unsere Zusammenarbeit gestalten?”

5. Abschluss

Vollenden und Abrunden
Unterstreicht die Bedeutung
evtl. Folgetermin festlegen

„Wie habe ich / wie hast du das Gespräch erlebt?“

Folgetermin?