

LEITFADEN

Vorbereitung eines Konfliktgesprächs

Als Vermittler die Konfliktlösung richtig vorbereiten

Wenn Sie in einem Konflikt als unbeteiligter Vermittler tätig sind, ist es wichtig gut vorbereitet zu sein. Was zur Vorbereitung eines solchen Gesprächs gehört, erfahren Sie im Folgenden.

Die inhaltliche Vorbereitung

Nehmen Sie sich ausreichend Zeit, den Konflikt sowie die Standpunkte und Emotionen der Parteien zu erfassen. Legen Sie für sich ein klar definiertes Gesprächsziel fest und notieren Sie sich dieses Ziel. Was wäre das Mindestziel und was wäre das Maximalziel?

Entwickeln Sie aus der Analyse des Konflikts eine Strategie für das Gespräch und notieren Sie sich dazu Stichpunkte. Beachten Sie dabei mögliche Hürden und Vorbehalte der Konfliktparteien. Nehmen Sie hierzu gerne den Gesprächsleitfaden zur Konfliktlösung zur Hilfe. Teilen Sie den Beteiligten mit, dass es ein Konfliktgespräch geben wird und wann dieses stattfinden wird.

Vorbereitung des Termins

Achten Sie schon bei der Vorbereitung auf eine günstige Ausgangslage:

- Legen Sie einen gut passenden Termin für das Gespräch fest
- Planen Sie ausreichend Zeit für das Gespräch ein
- Sorgen Sie für eine angenehme Atmosphäre durch einen ruhigen und ungestörten Ort am besten abseits der jeweiligen Arbeitsplätze und direkter Kollegen
- Achten Sie auf eine gleichberechtigte Sitzordnung, z. B. im Halbkreis

Gesprächsleitfaden zur Konfliktlösung

Der Leitfaden soll Ihnen als neutraler Vermittler / Moderator in einem Konfliktgespräch helfen, die inhaltliche Struktur einzuhalten und gemeinsam mit den Konfliktparteien eine konstruktive Lösung zu erarbeiten.

Inhaltlicher Ablauf

Kurzinfo	Hinweise
1 Begrüßung Zielsetzung des Termins	Zielsetzung: gemeinsame konstruktive Lösung des Konfliktes
2 Rollenklärung	Sie als Moderator sind neutral. Sie haben das Ziel zu vermitteln und nicht Partei zu ergreifen.
3 Festlegung von Spielregeln	Ich-Botschaften, keine Du-Botschaften, keine Anschuldigungen, Wahrnehmungen und Wünsche äußern, aussprechen lassen, aktiv zuhören, Feedbackregeln etc.
4 Themen-sammlung	Konfliktpunkte herausarbeiten Alle Beteiligten haben die Möglichkeit, den Konflikt aus Ihrer Sicht darzustellen (Informationen, Daten, Beobachtungen, Wahrnehmungen)
5 Interessen, Bedürfnisse, Wünsche	Arbeiten Sie heraus, welche Interessen, Wünsche und Bedürfnisse die Beteiligten haben.
6 Lösungsansätze	Brainstorming: Sammeln möglichst vieler Lösungsansätze, die eine Win-Win Situation für alle Beteiligten darstellen. Bewertung der Lösungsansätze (alle Interessen und Bedürfnisse der Beteiligten sollten berücksichtigt werden)
7 Vereinbarung	Schriftliche Vereinbarung mit Dokumentation der Ergebnisse und zukünftigen Verhaltensregeln. Alle Beteiligten unterschreiben das Dokument, um eine Verbindlichkeit herzustellen.