

Leitfaden zur Gesprächsvorbereitung

Thema des Konfliktgesprächs: _____

1. Konflikt offen legen

- Konflikt konkret benennen und erklären
- Eigene Gefühle schildern
- Hintergründe und Tatsachen aufzeigen
- Vermutungen äußern

2. Eigene Interessen und Zielsetzung

- Eigene Interessen und Gesprächsziel benennen

3. Interessen und Zielsetzung des Gesprächspartners

- Interessen und Gesprächsziele des Gegenübers herausfinden

4. Suche nach Gemeinsamkeiten

- Gemeinsame Sichtweisen und Interessen feststellen

5. Entwicklung von Lösungsansätzen

- Lösungsansätze gemeinsam entwickeln und bewerten

6. Vereinbarungen

- Verbindliche Verabredungen treffen:
 - konkret, detailliert, termingebunden
 - oder
 - Termin vertagen
 - oder
 - sich für Einbeziehung eines Konfliktmoderators entscheiden

Beachten Sie eine wichtige Kommunikationsregel: Sagen Sie deutlich, was Sie selbst fühlen und wollen!

Wenn die Situation sich emotional zuspitzt helfen Fragen.
Sie ermöglichen Zeit- und Erkenntnisgewinn.

Einstieg:

- Den Gesprächseinstieg vorher formulieren und schriftlich notieren:

*„Frau X, es freut mich, dass wir nun beide die Situation besprechen können.“
„Herr Y, ich möchte dass wir beide einen Nutzen von diesem Gespräch haben werden.“*

1. Konflikt offen legen

- Legen Sie den Konflikt auf den Tisch.
- Erläutern Sie die Konfliktsituation und ihre Folgen, schildern Sie Ihre persönlichen Eindrücke
- Machen Sie auf sachliche Weise die Ernsthaftigkeit Ihres Anliegens klar.
- Senden Sie Ich-Botschaften statt Du-Botschaften
- Äußern Sie Ihre Vermutungen, formulieren Sie diese klar als Vermutung

„Ich habe folgendes Anliegen...“

„Meine Sichtweise zur aktuellen Situation ist folgende...“

„Mich stört...“

„Ich wünsche mir...“

„Mir macht Probleme, dass...“

„Ich habe die Vermutung, dass...“

2. eigene Interessen und Zielsetzung

- Machen Sie Ihre Ziele deutlich und zwar,
 - die Ziele, die Sie mit dem Gespräch verbinden.
 - die Ziele, die Sie mit der Konfliktlösung verbinden.

„Ich möchte...“
„Mein Ziel ist...“

3. Interessen und Zielsetzung des Gesprächspartners

Beziehen Sie nun unbedingt Ihre/Ihren Gesprächspartner/in mit ein.

- Was sind ihre / seine Ziele in Bezug auf das Gespräch?
- Wie sieht er/sie die Konfliktsituation? Was wollte er/sie in der Konfliktsituation erreichen?
- Hören Sie aktiv zu.

(Sie geben das Gesagte mit Ihren eigenen Worten wieder und überprüfen damit, ob Sie das Gehörte richtig erfasst haben. Sie bitten Ihr Gegenüber, dasselbe zu tun.)

*„Wenn Sie sich etwas wünschen könnten, wie würde der ideale Zustand aussehen?“
„Wie stellt es sich aus Ihrer Sicht dar?“
„Was möchten Sie erreichen?“*

4. Suche nach Gemeinsamkeiten

Entscheidend ist das Verbindende, nicht das Trennende!

- Stellen Sie gemeinsame Sichtweisen und Interessen fest.
- Machen Sie unbedingt Notizen.

„Was wollen wir beide?“

„Wo wir uns einig sind – korrigieren Sie mich – ist Folgendes:“

5. Entwicklung von Lösungsansätzen

Suchen Sie gemeinsam nach Lösungsideen. Bewerten Sie aber nicht zu schnell, sondern gehen Sie erst ans Sammeln. Wenn Sie gemeinsam gesammelt haben, überlegen Sie, was davon umgesetzt werden könnte.

- Kommen Sie im Gespräch immer wieder auf das gemeinsame Interesse zurück. Behalten Sie den gemeinsamen Nutzen im Blick.
- Transparenz ist jetzt wichtig: Schreiben Sie die jeweiligen Lösungsansätze auf das Flip-Chart.

*„Wie können wir diese Situation lösen?“
„Auf was können wir uns einigen?“*

6. Vereinbarungen

a) Wenn eine Lösung möglich ist

- Treffen Sie Vereinbarungen.
- Seien Sie in Ihren Lösungsvorschlägen konkret, detailliert und termingebunden.
- Halten Sie das Ergebnis fest.

*„Was machen wir nun konkret?“
„Was vereinbaren wir?“
„Wer macht was bis wann?“*

b) Wenn eine Lösung nicht möglich ist

- Stellen Sie die Sinnfrage

„Halten Sie es für sinnvoll, dass wir weiterhin an einer Konfliktlösung arbeiten?“

- Vertagen Sie das Gespräch auf einen neuen, konkreten Termin.
- Vereinbaren Sie, was bis dahin geklärt, überdacht, erledigt sein sollte.

Entscheiden Sie, ob Sie eine/n Konfliktmoderator/in hinzuziehen möchten.

Quelle:
HOEHER-Team, „Change-Coaching“
