



Leitfaden für Konflikt-Gespräche

1. Vorbereitung

- * Eigene Gefühle und Bedürfnisse klären:
Was habe ich wahrgenommen, was habe ich interpretiert – und was hat das bei mir ausgelöst?
- * Eigene Ziele definieren:
Was möchte ich in dem Gespräch erreichen (Minimalziel – Maximalziel)?
Wie soll die Beziehungsebene am Ende des Gespräches aussehen?
- * Sich in den Konfliktpartner hinein versetzen:
Wie sieht die andere Person die Situation?
Welche Wünsche und Bedürfnisse hat sie? Was ist ihr wichtig?
- * Mentale Vorbereitung:
Wie kann ich mich in einen guten energetischen und angstfreien Zustand bringen? Welche positiven oder zumindest neutralen Erlebnisse hatte ich bereits mit der anderen Person?
- * Einen geeigneten Rahmen schaffen:
ruhige, störungsfreie Umgebung und ausreichend Zeit.

2. Gesprächseinstieg

- * Kontakt herstellen:
Hier steht die Beziehungsebene im Vordergrund. Als Regel gilt jedoch:
je stärker der Konflikt, desto schneller zur Sache kommen!
- * Anlass und Ziel des Gespräches nennen, z. B.:
„Ich freue mich, dass Sie sich Zeit genommen haben, denn es liegt mir etwas am Herzen, über das ich mit Ihnen sprechen möchte. Und zwar möchte ich mit Ihnen über Thema X reden und hoffe, dass wir zu einer Lösung kommen, mit der wir beide zufrieden sind.“
- * Vorgehensweise abstimmen: z. B.
„Ich möchte Ihnen kurz sagen, wie ich die Situation sehe und bin dann gespannt auf Ihre Sichtweise. Dann würde ich gerne schauen, was uns beiden für die Zukunft wichtig ist, damit wir möglichst gute Vereinbarungen finden können.“
Wenn der Konflikt schon stark eskaliert ist, kann es hilfreich sein, bestimmte Gesprächsregeln zu vereinbaren, z. B. dass jeder den anderen ausreden lässt.



3. Klärungsphase

- * Konflikt konstruktiv ansprechen:
mit dem „SAG ES“ – Schema (siehe Seite 10).
- * Auf den Konfliktpartner eingehen:
offene Fragen stellen, aktiv zuhören, zusammen fassen, konkretisieren,
bei Bedarf aber auch sich abgrenzen (bei unfairen Angriffen).
- * Paraphrasieren:
immer wieder mit eigenen Worten das zusammen fassen, was
ich verstanden habe. Das „entschleunigt“ das Gespräch, schafft eine positive
Beziehungsebene und vermeidet Missverständnisse.

4. Lösungen

- * Wünsche und Bedürfnisse äußern: von Positionen zu Interessen.
- * Lösungsideen sammeln.
- * Vereinbarungen treffen – möglichst konkret (was – wer – bis wann).

5. Abschlussphase

- * Klären, ob alles besprochen wurde.
- * Das Gespräch reflektieren.
- * Positiven Abschluss finden.

