



Leitfaden Konfliktgespräch

Rahmenbedingungen:

- Genügend Zeit einrechnen
- Ruhige, ungestörte Umgebung
- Sich vorher Gedanken über den eigenen Anteil am Streit machen
- Sich vorher Gedanken über die Wünsche und Ängste des Gesprächspartners machen
- Sich wenn nötig Notizen machen
- Gespräch abbrechen, wenn eine(r) ausflippt und bei einem nächsten Gespräch eine neutrale Vermittlungsperson einschalten, oder eine Pause einschalten und anschliessend noch einen Versuch machen
- Kommunikationsregeln beachten
- Körpersprache beachten
- Sich gleichberechtigt gegenüber setzen

Gesprächsleitfaden:

1. Gespräch eröffnen

Die Person, die das Gespräch gesucht hat, erklärt kurz, wie froh sie ist über die Chance, die das Gespräch darstellt, warum sie dieses Gespräch notwendig findet und welche Ziele er / sie damit verfolgt.

2. Konfliktsituation beschreiben

Die Person, die das Gespräch gesucht hat, fordert nun den / die GesprächspartnerIn auf, seine / ihre Sicht der Situation zu beschreiben (inkl. Ängste und Wünsche). Keine Unterbrechungen, höchstens Nachfragen bei Unklarheiten ist gestattet.

Anschliessend Situation umkehren. Bitte auch keine Unterbrechungen ausser klärenden Nachfragen.

3. Lösungssuche

Beide versuchen nun zusammen mögliche Lösungswege zu sammeln (ev. aufschreiben) und die Lösung auszusuchen, die für beide am zufriedenstellendsten ist.

4. Vereinbarung

Eine(r) von beiden beschreibt nochmals die gemeinsam gefundene Lösung und die dazu nötigen Schritte und holt sich das Einverständnis des / der anderen.

5. Gespräch schliessen

Die Person, die das Gespräch gesucht hat, bedankt sich bei der anderen Person, dass sie sich Zeit genommen hat.