

Gesprächsleitfaden Konflikt (2 Mitarbeiter)

1) Vorbereitung

Gespräch vorher ankündigen (bei aktuell eskalierendem Konflikt auch kurzfristig, sonst ca. 1 Woche Vorlauf), Thema benennen, für störungsfreie Gesprächsumgebung und ausreichend Zeit sorgen. Sitzordnung so, dass die Konfliktparteien in Ihre Richtung sehen, aber den/die andere/n nicht automatisch im Blick haben.

2) Motivierenden Gesprächseinstieg wählen

Erklären Sie den Mitarbeitern, wie es zu dem Gespräch kommt (z. B. weil eine/r der beiden Sie angesprochen hat, weil Ihnen eine Auseinandersetzung aufgefallen ist oder weil andere Kollegen Ihnen berichtet haben). Vermeiden Sie dabei alle Schuldzuweisungen und Bewertungen.

Geben Sie den Mitarbeitern zunächst Anerkennung und Wertschätzung, verweisen Sie darauf, dass beide wichtig für das Unternehmen/die Abteilung sind.

3) Gesprächsziel positive Lösung

Erklären Sie das Gesprächsziel: den Streit möglichst beilegen, ohne Sieger und Verlierer sondern durch Erarbeitung einer guten Lösung für alle. Vereinbaren Sie unbedingt Vertraulichkeit!

4) Führungskraft als Vermittler

Erklären Sie Ihre Rolle in diesem Gespräch; nicht Richter, Schlichter etc. sondern Vermittler, der die Kommunikation steuert.

5) Eigene Wahrnehmungen (so konkret, wie möglich), Themen und Gefühle schildern lassen. Was muss geklärt werden?

Geben Sie beiden Mitarbeiter/innen abwechselnd Gelegenheit, die eigene Sichtweise des Problems und der Situation zu schildern. Wandeln Sie dabei negative und abwertende Formulierungen konsequent in neutrale um und schreiben Sie die Themen auf, um die es beiden geht. Dabei muss keine Einigkeit darüber erzielt werden, welche Themen zu klären sind. Alle Themen werden aufgeschrieben. *Was ist konkret passiert? Schildern Sie bitte aus Ihrer Sicht (Ich-Form). Wo liegt die Quelle/der Auslöser? Wie ging es Ihnen damit?*

6) Wünsche, Interessen und Bedürfnisse (so konkret, wie möglich) benennen lassen. Was brauchen die Mitarbeiter, damit es gut weiter gehen kann?

Wenn beide Seiten ihre Geschichte erzählt und Sie die Themen aufgeschrieben haben, die geklärt werden müssen, fragen Sie wieder abwechselnd beide Mitarbeiter/innen, warum ihr/ihm die einzelnen Themen wichtig sind, was er/sie sich konkret wünschen würde, wenn Sie die gute Fee wären. Für alle sichtbar aufschreiben, für jeden extra. Dieser Teil sollte den meisten Raum einnehmen. Gefühlsausbrüche sind in Ordnung, Beleidigungen nicht.

7) Möglichen Lösungen und Verbesserungsvorschläge

Wichtig: sammeln Sie erst einmal alle Ideen, Bewertungen sind zunächst verboten (Brainstorming). Die Mitarbeiter/innen nach ihren eigenen Ideen zur Lösung fragen: *Welche Verbesserungsvorschläge und Ideen haben Sie selbst?* Eigene Vorschläge einbringen. Für alle sichtbar aufschreiben.

8) Machbare Lösungen auswählen

Die gefundenen Lösungsideen werden eine nach der anderen betrachtet und diskutiert. Daraus wird ein abschließender Lösungskatalog bzw. eine gemeinsame Lösung entwickelt.

9) Nachbereitung

Gesprächsnotiz anfertigen, auch an die Mitarbeiter/innen verteilen, Folgetermin zur Ergebnisprüfung.