

Konfliktgespräche führen

Konflikte haben immer eine Vorgeschichte. Diese Vorgeschichte gilt es im Gespräch zu klären, ansonsten werden Sie zu keiner Lösung finden. Zudem müssen die Konfliktparteien bereit sein, an einer einvernehmlichen Lösung mitzuarbeiten.

Konflikte verschwinden nicht von selbst. Sie müssen sie im Gespräch klären.



BEI DEM THEMA GEHT ES UM DIE FRAGEN:

- Wie bereiten Sie sich auf Konfliktgespräche vor?
- Wie führen Sie Konfliktgespräche zum Erfolg?
- Wie treffen Sie Vereinbarungen für ein konfliktfreies Miteinander?



Welche Erfahrungen haben Sie bisher mit Konfliktgesprächen gemacht?

Was hat gut geklappt? Wo gibt es schon einmal Schwierigkeiten?

Keywords

Hintergründe Klärungsarbeit Konfliktbeteiligte Mediation Moderator/-in Supervision
Vorgeschichte



Bereiten Sie sich sorgfältig auf ein Konfliktgespräch vor

Bei der Vorbereitung des Konfliktgesprächs lassen sich zwei Situationen unterscheiden:

- Sie sind selbst in den Konflikt involviert
- Sie stehen dem Konflikt neutral gegenüber und werden von den Konfliktparteien gebeten, ihnen bei der Konfliktlösung zu helfen.

In beiden Fällen müssen Sie sich auf das Gespräch vorbereiten. Sind sie selbst beteiligt, gilt es, die Sichtweise, Position und die Interessen der oder des anderen zu verstehen, sind Sie eine neutrale moderierende Person, müssen Sie dies für beide Konfliktparteien tun.

Zur Vorbereitung gehört:

Machen Sie sich ein Bild

Analysieren Sie, welche Schwierigkeiten vorliegen. Dabei ist es meist sinnvoll, nicht nur auf die eigenen Beobachtungen und die eigene Wahrnehmung zu setzen. Reden Sie mit den Beteiligten. Aus verschiedenen Blickwinkeln betrachtet erhält man ein klareres Bild. Fragen Sie nach den **Hintergründen**.

Sie werden schnell auf die **Vorgeschichte** der aktuellen Probleme stoßen. Entwickeln Sie aus den einzelnen Mosaiksteinen ein möglichst klares Bild des Konfliktes:

- Handelt es sich eher um einen einmaligen, schwerwiegenden Vorfall oder um eine Reihe einzelner Auseinandersetzungen?
- Welche Anteile liegen auf der Sach-, welche auf Beziehungsebene?
- Wo nahm der Konflikt seinen Ausgangspunkt?

Nähere Informationen sollten Sie aus erster Hand bekommen. Meist sind auch Einzelgespräche mit den Konfliktparteien notwendig, aber bei Bedarf auch mit Personen aus dem Umfeld. Eine gute Vorbereitung ist die Suche nach Antworten auf die folgenden Fragen:

1. Wo genau liegen die Probleme?
2. Welche Standpunkte vertreten die Beteiligten?
3. Welche Interessen haben die Involvierten?
4. Welche unterschiedlichen Lösungen sehen die verschiedenen Personen?