

# Konfliktgespräche – Gesprächsleitfaden

## 1. Gespräch beginnen

Begrüßen Sie die Anwesenden und erläutern Sie den Zweck des Gesprächs. Betonen Sie dabei das Ziel (= lösungsorientierte Klärung des Konflikts) und erinnern Sie an gemeinsame Kommunikationsregeln im Team (siehe unten).

## 2. Neutralität bewahren

Bleiben Sie ruhig und zeigen Sie Empathie (in alle Richtungen) während des gesamten Prozesses. Indem Sie ausstrahlen „Ich verstehe dich“, fördern Sie das gegenseitige Verständnis der Beteiligten. Auch wenn Sie insgeheim eine Position besser verstehen als die andere, müssen Sie in der Rolle des/der neutralen Gesprächsmoderator:in bleiben. Hören Sie aufmerksam zu und fassen Sie das Gehörte regelmäßig zusammen, um Missverständnisse zu vermeiden.

## 3. Offene Kommunikation fördern

Ermutigen Sie die Gesprächspartner:innen dazu, offen zu sein und im Sinne der Gewaltfreien Kommunikation Dinge anzusprechen, die sie stören. Geben Sie als Moderator:in allen Teilnehmenden die Möglichkeit, ihre Sichtweise darzulegen. Achten Sie darauf, dass alle genügend Zeit haben, sich zu äußern.

## 4. Problemlösung anleiten

Unterstützen Sie dabei, gemeinsam Lösungen zu entwickeln. Fragen Sie gezielt nach Vorschlägen, die für alle akzeptabel sind, und lenken Sie die Diskussion auf gemeinsame Ziele, wie z. B. die Verbesserung der Zusammenarbeit oder das Wohl der Kinder.

## 5. Gespräch gemeinsam beenden

Achten Sie auf die vorgegebene Dauer und bedanken Sie sich am Ende für die Gesprächsbereitschaft. Wenn nötig, signalisieren Sie Ihre Unterstützung auch im Nachgang.

## 6. Gespräch nachbereiten

- Zielvereinbarungen schriftlich festhalten: Halten Sie die besprochenen Lösungen schriftlich und so konkret wie möglich fest und stellen Sie sicher, dass alle Beteiligten diese akzeptieren. Zeitliche Absprachen erhöhen die Verbindlichkeit.
- Folgetermin vereinbaren: Vereinbaren Sie einen Termin zur Überprüfung der Umsetzung der Lösungsansätze. Falls ein Folgetermin nicht notwendig erscheint, erkundigen Sie sich als Leitung dennoch zeitnah nach dem aktuellen Zustand. Ihre Mitarbeitenden sollen spüren, dass Sie sich um sie sorgen und es Ihnen wichtig ist, dass es allen gut geht.

### Infokasten: Kommunikationsregeln

Alle lassen sich gegenseitig ausreden und nutzen Ich-Botschaften, um persönliche Angriffe zu vermeiden. Es wird immer erst danach gefragt, ob es in Ordnung ist, ein Feedback zu geben, damit der andere mit dem Feedback nicht überfordert ist. Die Person, die Feedback erhält, hört zunächst nur zu. Durch das Feedback soll die Perspektive des anderen besser verstanden werden. Die eigene Perspektive kommt erst zu einem späteren Zeitpunkt zum Zuge.