

Handout 10-3

Das Konfliktgespräch



Dieses Handout hilft ModeratorInnen, ein Konfliktgespräch vorzubereiten. Die folgenden Punkte geben Struktur, um nichts Wichtiges zu übersehen, müssen jedoch nicht alle auf die entsprechende Situation zutreffen.

<p>Vorbereitung</p>	<p>Organisatorische Vorbereitung (ModeratorIn):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raum: angenehme Atmosphäre, Arbeitsmaterialien u. a. Flipchart. • Zeitplan: Ohne Zeitdruck, aber zeitlich befristet, nicht zu lange ausdehnen. • Setting: Störungen vermeiden, keine Zuhörer, Einschätzung, ob die Konfliktparteien schon zu einem Gespräch bereit sind oder noch zu starke Emotionen vorherrschen. <p>Inhaltliche Vorbereitung (ModeratorIn):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anlass: Was ist dem*der ModeratorIn bereits bekannt? • Ziele: Was soll aus Sicht des*der Moderators*Moderatorin erreicht werden? • Strategien: Vorbereitung eines Ablaufplans. <p>Inhaltliche Vorbereitung (Konfliktparteien, evtl. schriftlich in Stichpunkten):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorfälle: Was ist wann aus der eigenen Sicht heraus passiert? • Gefühle: Wie geht es der Person momentan? Wie ging es ihr in der Konfliktsituation? • Bedürfnisse: Was ist der Person im Gespräch wichtig? • Ziele: Was möchte die Person erreichen?
<p>Einstieg</p>	<p>Begrüßung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konfliktparteien werden begrüßt. • Aussprechen von Wertschätzung fürs Erscheinen und die Bereitschaft, an einer Lösung zu arbeiten. <p>Anlass & Ziel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grob den Grund des Gesprächs benennen (Was ist vorgefallen?). • Ziele des Gesprächs benennen (Was soll erreicht werden?). <p>Vorgehensweise & Rahmenbedingungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dauer des Gesprächs vereinbaren. • Regeln für das Konfliktgespräch klären (s. Gesprächsregeln für ein Konfliktgespräch). <p>Einverständnis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einverständnis der Konfliktparteien zum Vorgehen einholen.
<p>Klärung</p>	<p>IST-Zustand: Sicht der Konfliktparteien herausarbeiten. Klären, wer beginnt. Konflikte konstruktiv anzusprechen bedeutet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sichtweisen schildern: Worin besteht das Problem/der Konflikt? Was ist konkret vorgefallen? • Auswirkungen und Folgen des Konflikts schildern: Welche Auswirkungen/Folgen hat der Konflikt auf die Person? • Gefühle benennen: Wie geht es der Person im Moment? Wie ging es der Person in der Situation, als X vorgefallen ist?
<p>Lösung</p>	<p>SOLL-Zustand: Wünsche und Lösungsvorschläge der Konfliktparteien sammeln und Lösung fixieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brainstorming: Ideen zur Konfliktlösung sammeln. • Lösungsmöglichkeiten abwägen und bewerten. • Vereinbarungen treffen und schriftlich festhalten (konkret, überprüfbar, zeitlich fixiert).
<p>Abschluss</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sind alle offenen Fragen geklärt? • Wird weitere Unterstützung benötigt? • Soll ein Follow-up-Treffen vereinbart werden? • Reflexion des Gesprächs: Kurze mündliche Reflexion aller Beteiligten über den Verlauf des Gesprächs und die Zufriedenheit mit der Lösung. • Verabschiedung.

