

# Konfliktgespräche führen<sup>1</sup>

Das richtige Vorgehen und die richtigen Worte, auch wenn diese nicht immer leicht zu finden sind, sind von größter Bedeutung.

## Vorbereitung

- Schaffen Sie angemessene Rahmenbedingungen.
- Holen Sie sich bei Bedarf objektive Unterstützung.
- Machen Sie sich Gedanken und evtl. Notizen zu:
  - Was genau ist der Konflikt/Grund? Was missfällt Ihnen/den Konfliktbeteiligten?
  - Was soll sich ändern? Wie könnte das Problem gelöst/bearbeitet werden?

### 📌 Gesprächsregeln:

- Jeder darf ausreden.
- Sachlich und respektvoll sein.
- Verständlich erklären.
- Vermeiden von Monologen.
- Nur für sich sprechen.
- Keine Schuldzuweisungen.
- Kooperativ sein.
- Beim Thema bleiben.

## Durchführung

- Das Gespräch dient dem Informationsaustausch und der gemeinsamen Lösungsfindung.
- Klären Sie Gesprächsregeln.
- Machen Sie klar, worauf sich Ihre Kritik bezieht. Beschreiben Sie konkret das Verhalten bzw. die Situation und wie dies auf Sie gewirkt hat.
- Erläutern Sie, was Sie erwarten bzw. fordern und begründen Sie dies nachvollziehbar.
- Lassen Sie den Auszubildenden seine Sicht der Dinge und Vorstellungen darlegen.
- Diskutieren Sie beide Sichtweisen unter Berücksichtigung der Gesprächsregeln.
- Finden Sie eine gemeinsame Lösung, mit der alle Beteiligten einverstanden sind.
- Am Ende werden Ergebnisse zusammengefasst und das weitere Vorgehen besprochen. Nehmen Sie dies in ein Protokoll auf, das von den Gesprächspartnern unterzeichnet wird.
- Verabreden Sie einen Folgetermin (Vereinbarung prüfen, weiteren Bedarf klären).
- Bewerten Sie gemeinsam das Gespräch.

### 📌 Richtig Kritisieren:

- Keine Verallgemeinerungen und Wertungen
- Eindrücke sachlich in der Ich-Form schildern
- Im Mittelpunkt von Kritik sollte stets ein bestimmtes Verhalten und nicht die Person stehen.
- Auch etwas Positives erwähnen

## Nachbereitung

- Erledigen Sie das Vereinbarte und achten Sie darauf, dass auch der Auszubildende dies tut.
- Halten Sie den vereinbarten Termin ein, auch wenn der Konflikt behoben ist und nutzen Sie diesen für einen positiven Abschluss.

<sup>1</sup> Vgl. Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) (Hg.) (2013): Handreichung für auszubildende Fachkräfte. S. 63 f.