

Gesprächsleitfaden zur Konfliktklärung

1. Schritt: Konflikt wahrnehmen und untersuchen

- Was ist passiert? Wie fühlen Sie sich?
- Was „stimmt“ hier nicht mehr?
- Was habe ich zu kritisieren? (Liste erstellen)
- Die drei wichtigsten Kritikpunkte herausfiltern.
- Dafür konkrete Vorfälle anführen.
- Was möchten Sie am liebsten tun?

2. Schritt: Gesprächsvorbereitung

- Was möchten Sie im Gespräch erreichen?
- Was wäre das beste Ergebnis für Sie?
- Was wäre zumindest ein Anfang für Sie?
- Was könnten Sie dazu beitragen, dass es gut läuft?
- Was könnte schlimmstenfalls passieren?
- Mit welchen Widerständen müssen Sie rechnen?
- Welche Strategie könnten Sie bei Widerständen einsetzen?
- Schätzen Sie Ihren Konfliktpartner ein: Sehen Sie die Situation mit seinen (ihren) Augen.
- Entwickeln Sie Verständnis für den (die) Andere(n). (Reframing)
- Was schätzen Sie an dem Konfliktpartner?
- Was sind Ihre Stärken?
- Wo sind Ihre Schwächen?
- Wie können Sie sich vor Beleidigungen schützen?
- Haben Sie einen Kritik-Satz formuliert?
- Schaffen Sie Rahmenbedingungen für das Gespräch: Ungestörtheit, angenehme Atmosphäre ...

3. Schritt: Gespräch führen

- Begrüßung
- Konflikt beschreiben (Bitte kurz fassen!!):
 - Beobachtung schildern
 - Gefühle dazu benennen
 - Bedürfnis äußern
 - Wunsch/Bitte formulieren
- Die Seite des (der) Anderen hören:
 - Aktives Zuhören
- Durch offene Fragen herausfinden, was der wirkliche Grund für das zu kritisierende Verhalten ist:
 - Gibt es eine konkrete Verärgerung wegen einer bestimmten Situation?
 - Gibt es einen Grund im Privatbereich?
 - Fühlt sich der (die) Ehrenamtliche als Opfer schlechter Informationspolitik?
 - Besteht eine Konkurrenz zu einem/einer anderen ehrenamtlich oder hauptberuflichen Mitarbeitenden?
 - Ist der (die) Ehrenamtliche „ausgepowert“?
- Gemeinsame Lösungsmöglichkeiten erarbeiten und sich darauf einigen (Zurückhaltung mit eigenen Lösungsvorschlägen üben!). – Beide sollen mit dem Ergebnis zufrieden sein!
- Einen klaren Abschluss finden.
 - Ergebnis (schriftlich) festhalten, Vereinbarung treffen.
 - Einen positiven Abschied finden

4. Schritt: Gespräch auswerten

- Womit sind Sie zufrieden, was ist Ihnen gut gelungen
- Konnten Sie Ihr Ziel erreichen?
- Was hätten Sie gerne anders gemacht und wie?
- Gibt es noch Klärungsbedarf?
- Wie empfinden Sie das Ergebnis mit etwas zeitlichem Abstand?
- Geben Sie sich selbst Anerkennung: Sie hatten Mut!