

Leitfaden: Konfliktgespräch moderieren

Ein Konfliktgespräch zu moderieren, erfordert eine strukturierte Herangehensweise, Empathie und das Ziel, eine für alle Parteien zufriedenstellende Lösung zu finden. Hier ist ein Leitfaden samt Checkliste, die dabei helfen, ein solches Gespräch erfolgreich zu führen:

1. Vorbereitung auf das Gespräch

- **Ziel und Zweck des Gesprächs klären:** Überlegen Sie sich im Vorfeld, welches Ergebnis Sie erreichen wollen. Möchten Sie den Konflikt lösen, Missverständnisse aus dem Weg räumen oder die Kommunikation verbessern?
- **Rahmenbedingungen schaffen:** Bestimmen Sie Ort und Zeit des Gesprächs. Achten Sie darauf, dass keine Störungen auftreten und alle Parteien ungestört sprechen können.
- **Neutralität einnehmen:** Als Moderator sollten Sie sich neutral verhalten, keine Partei ergreifen und sich auf die Lösung des Konflikts konzentrieren.
- **Vertraulichkeit zusichern:** Wenn nötig, können Sie den Teilnehmern zusichern, dass das Gespräch vertraulich bleibt.

2. Gesprächseröffnung

- **Begrüßung und Atmosphäre schaffen:** Beginnen Sie das Gespräch mit einer freundlichen Begrüßung. Sorgen Sie dafür, dass sich alle Parteien respektiert und sicher fühlen.
- **Regeln für das Gespräch festlegen:** Erklären Sie zu Beginn, dass alle Teilnehmer zuhören und ausreden lassen müssen, ohne zu unterbrechen. Führen Sie klare Gesprächsregeln ein, z.B. Respekt, Offenheit und keine Schuldzuweisungen.
- **Ziel des Gesprächs verdeutlichen:** Machen Sie den Teilnehmern klar, dass der Zweck des Gesprächs ist, eine Lösung zu finden und den Konflikt zu beenden.

3. Die Konfliktdarstellung

- **Jeder bekommt Zeit, seine Sichtweise darzulegen:** Bitten Sie jede Partei, ihren Standpunkt ohne Unterbrechungen zu erläutern. Achten Sie darauf, dass dies in einem respektvollen Ton geschieht.
- **Aktives Zuhören:** Wiederholen Sie die Aussagen der Teilnehmer in eigenen Worten, um Missverständnisse zu vermeiden. Fragen Sie nach, wenn etwas unklar ist.
- **Gefühle und Bedürfnisse ansprechen:** Ermutigen Sie die Teilnehmer, ihre Gefühle und Bedürfnisse in Bezug auf den Konflikt auszudrücken.

4. Ursachen des Konflikts identifizieren

- **Hintergründe ermitteln:** Gehen Sie tiefer auf die Ursachen des Konflikts ein. Was sind die zugrundeliegenden Probleme? Welche Missverständnisse oder unterschiedlichen Erwartungen haben die Parteien?
- **Gemeinsame Interessen herausarbeiten:** Suchen Sie nach Gemeinsamkeiten und gemeinsamen Zielen, die als Basis für die Lösung dienen können.

5. Lösungen entwickeln

- **Kreative Lösungen suchen:** Lassen Sie alle Parteien Lösungsvorschläge einbringen. Geben Sie Raum für kreative Ideen und denken Sie außerhalb der gewohnten Muster.
- **Alternativen abwägen:** Diskutieren Sie die Vor- und Nachteile der verschiedenen Lösungsvorschläge. Achten Sie darauf, dass alle Parteien in den Lösungsprozess eingebunden werden.
- **Kompromisse finden:** Erarbeiten Sie gemeinsam eine Lösung, mit der alle Parteien zufrieden sind, auch wenn nicht jeder Vorschlag zu 100 % umgesetzt wird.

6. Vereinbarungen festlegen

- **Konkrete Vereinbarungen treffen:** Stellen Sie sicher, dass die Lösung klar und konkret formuliert ist. Welche Schritte müssen unternommen werden? Wer ist für welche Maßnahmen verantwortlich?
- **Verbindlichkeit schaffen:** Vereinbaren Sie, wie und wann überprüft wird, ob die Lösung funktioniert hat. Legen Sie einen Zeitraum für die Umsetzung fest.

7. Gespräch abschließen

- **Zusammenfassen:** Fassen Sie die wichtigsten Punkte des Gesprächs zusammen. Wiederholen Sie die Vereinbarungen und das weitere Vorgehen.
- **Dank aussprechen:** Bedanken Sie sich bei allen Teilnehmern für ihre Offenheit und Kooperation. Zeigen Sie Anerkennung für die Bereitschaft zur Lösung des Konflikts.
- **Positives Ende:** Beenden Sie das Gespräch in einem positiven Ton, indem Sie die Zusammenarbeit und das gemeinsame Ziel betonen.

Checkliste für das Moderieren eines Konfliktgesprächs

Vorbereitung

- Ziel des Gesprächs klären
- Rahmenbedingungen (Ort, Zeit, Vertraulichkeit) festlegen
- Neutralität wahren
- Gesprächsregeln vorbereiten

Gesprächseröffnung

- Begrüßung und Atmosphäre schaffen
- Gesprächsregeln erklären
- Ziel des Gesprächs verdeutlichen

Konfliktdarstellung

- Jede Partei hat die Möglichkeit, ihre Sichtweise darzulegen
- Aktives Zuhören und Nachfragen
- Gefühle und Bedürfnisse der Beteiligten ansprechen

Ursachen des Konflikts identifizieren

- Hintergründe des Konflikts ermitteln
- Gemeinsame Interessen herausarbeiten

Lösungen entwickeln

- Lösungsvorschläge einholen
- Vor- und Nachteile der Vorschläge abwägen
- Kompromisse und Konsens finden

Vereinbarungen festlegen

- Konkrete und klare Vereinbarungen treffen
- Verbindlichkeit und Verantwortlichkeiten festlegen

Gespräch abschließen

- Wichtige Punkte zusammenfassen
- Dank aussprechen und positives Ende

Indem Sie diesen Leitfaden und die Checkliste befolgen, können Sie ein Konfliktgespräch effizient und respektvoll moderieren und eine Lösung finden, die für alle Beteiligten akzeptabel ist.