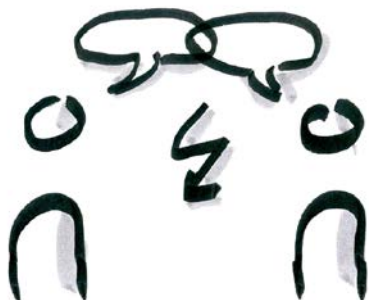


## Tool „Konfliktgespräch“: Beschreibung



### Kurzbeschreibung

- Schwierige Gespräche effektiv führen

### Einsatzbereiche

- Grundsätzlich in allen Situationen, wo unterschiedliche Meinungen aufeinandertreffen und Konflikte bestehen

### Beschreibung

Sobald Menschen zusammenarbeiten, sind Konflikte unabdingbar. Zuwarten verschärft in der Regel die Konflikte. Je früher sie angegangen werden, desto konstruktivere Lösungen sind möglich.

### Ziel

- Eine Differenz zwischen zwei Personen oder Parteien bereinigen
- Gemeinsam eine langfristig tragfähige Lösung finden
- Massnahmen definieren, um die Lösung zu realisieren

### Vorgehen

Übersicht Gesamtprozess

	Schritt	Tätigkeiten
K	<b>Klären</b> Konfliktkonstellation erkennen und Ziel definieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausgangslage klären: Beteiligte, Rollen, Vorgeschichte, Bereitschaft zur Konfliktlösung (evtl. Vorgespräche führen)</li> <li>• Konfliktthemen aufnehmen und Konfliktart erkennen</li> <li>• Ziel der Konfliktbearbeitung festlegen</li> <li>• <i>falls selber Konfliktpartei: eigenen Anteil reflektieren</i></li> </ul>
P	<b>Planen</b> Drehbuch der Konfliktbearbeitung erarbeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• evtl. neutrale Personen oder Experten beiziehen</li> <li>• Vorgehen planen und Szenarien vorbereiten</li> <li>• guten Zeitpunkt und guten Ort für Gespräch wählen</li> <li>• <i>falls selber Konfliktpartei: Verhandlungsspielraum festlegen</i></li> </ul>
U	<b>Umsetzen</b> Konfliktgespräch durchführen und Vereinbarung umsetzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einladung versenden, evtl. mit Vorbereitungsaufträgen</li> <li>• <b>Konfliktgespräch durchführen (IEK)</b></li> <li>• Vereinbarung protokollieren und versenden</li> <li>• Umsetzung der Vereinbarung sicherstellen</li> <li>• <i>falls selber Konfliktpartei: ersten Schritt machen</i></li> </ul>

Je kritischer die Situation, desto wichtiger die Vorbereitung!

## Vorgehen im Konfliktgespräch

Einstieg: Ausgangslage beschreiben, Ziel des Gesprächs klären, Vorgehen vorschlagen.

	Ziel	Vorgehen
<b>I</b>	<b>Information</b> Gemeinsame Sicht der Realität erreichen	Beide Parteien bringen ihre Informationen ein: <ul style="list-style-type: none"><li>• bisherige Vorkommnisse beschreiben</li><li>• Faktenlage gemeinsam bereinigen</li></ul>
<b>E</b>	<b>Erkenntnis</b> Gemeinsame Übersicht über Anliegen und Angebote schaffen	Beide Parteien bringen ihre Anliegen und Angebote ein: <ul style="list-style-type: none"><li>• ausgelöste Gefühle und Gedanken beschreiben</li><li>• Bedürfnisse und Ansprüche als Anliegen formulieren</li><li>• «Angebot und Nachfrage» gemeinsam abgleichen</li></ul>
<b>K</b>	<b>Konsequenz</b> Gemeinsame Lösung finden und die nötigen Massnahmen festlegen	Beide Parteien suchen gemeinsam nach Lösungen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Lösungsideen finden, die für beide Parteien tragbar sind</li><li>• Lösungsideen konkretisieren und die besten auswählen</li><li>• nötige Massnahmen für ausgewählte Lösung festlegen</li></ul>

Abschluss: Vereinbarung wiederholen, Gesprächsverlauf würdigen, den Teilnehmenden danken, nächste Schritte klären (Protokoll, nächstes Treffen).