

Schlichtungsgespräche führen

Das Schlichtungsgespräch führen Sie mit beiden Konfliktparteien, nachdem Sie mit jeder ein Einzelgespräch geführt haben. Sie können sich an diesem Ablauf orientieren. Der Leserlichkeit wegen werden die Konfliktparteien werden im Folgenden als A und B bezeichnet, Sie als Führungskraft als FK.

Einstieg

FK:

- Steckt zeitlichen Rahmen ab
- Schildert Grund des Gesprächs
- Klärt Vertraulichkeit des Gesprächs ab: was besprochen wird, bleibt in diesem Raum
- Rollenklärung:
 - Neutralität der FK klären: Sie stehen neutral und nicht auf der einen oder anderen Seite
 - A und B sprechen nicht direkt miteinander, sondern ausschließlich mit Ihnen
 - Wenn Sie mit einer Konfliktpartei sprechen, hört die andere aufmerksam zu
→ **Dies beugt einer weiteren Eskalation vor!**

Wahrnehmung und Sichtweisen klären:

- A und B äußern ihre Wahrnehmungen und Sichtweisen im Zweiergespräch mit FK
- FK fragt so lange nach, bis sie verstanden hat
- FK wechselt immer wieder das Gespräch von A zu B
- FK verknüpft Wahrnehmungen und Sichtweisen mit konkreten Situationen und Verhaltensweisen
Beispiel: „*Als Sie x wahrgenommen haben, haben Sie gedacht...*“
→ Abgleiten in Spekulationen und Interpretationen werden so verhindert!

Gefühle:

- FK erfragt Gefühle
Beispiele: „*Als y passierte, haben Sie sich wütend gefühlt...*“, „*Wie haben Sie sich gefühlt, als z passierte?*“

Bedürfnisse:

- FK spricht Bedürfnisse/Motive hinter dem Verhalten aus, wenn sie diese erkennt oder vermutet
- FK fragt, ob sie damit richtig liegt
Beispiele: „*Ihnen wäre es wichtig gewesen, dass Sie...*“ oder „*Was hätten Sie gebraucht, als...?*“



Präventa

Sich gegenseitig verstehen:

- FK fragt, was sich während des Gesprächs verändert hat
- FK fragt, welche neuen Erkenntnisse A und B gewonnen haben

Gemeinsame Lösung finden:

- FK hält sich zurück und lässt A und B Lösung finden, wenn sich Beziehung entspannt hat
- A und B können nun miteinander sprechen und gemeinsam eine Lösung finden
- A und B sagen, was sie zukünftig tun werden

Beispiel: „Was können Sie ab jetzt tun, damit eine solche Situation zukünftig nicht wieder passiert?“

Gespräch beenden:

- FK dankt A und B für das Vertrauen und die Bereitschaft, eine gemeinsame Lösung zu finden
- FK kann auch darum bitten, bei zukünftigen Konflikten zu ihr zu kommen, um rechtzeitig eine Lösung zu finden, bevor es zu einer Eskalation kommt

Quelle: in Anlehnung an Struhs-Wehr, K. (2017). *Betriebliches Gesundheitsmanagement und Führung: Gesundheitsorientierte Führung als Erfolgsfaktor im BGM*. Wiesbaden: Springer.