

Einzelgespräch bei Konflikten

Das Einzelgespräch wird nacheinander mit den jeweiligen Konfliktparteien **unter vier Augen** geführt. Es ist die Grundlage für das anschließende gemeinsame Schlichtungsgespräch und gewährleistet, dass beide Konfliktparteien sich mit ihrem Anliegen ernstgenommen werden. So können sich beide Konfliktparteien öffnen und im Schlichtungsgespräch konstruktiv an einer Lösung mitarbeiten.

Nehmen Sie während der Einzelgespräche eine **neutrale Haltung** ein. Ziel ist es, einen ersten Einblick in den Konflikt und das Thema zu erhalten. Sprechen Sie zunächst mit der Konfliktpartei, die Ihnen am zugänglichsten erscheint. Nutzen Sie dabei die folgenden **Orientierungsfragen**. Diese sind nicht nur eine Hilfe für Sie, sondern bringen auch schon vor dem gemeinsamen Schlichtungsgespräch das Wahrnehmen, Fühlen und Denken der Konfliktparteien in Bewegung

Konfliktentstehung & Perspektivübernahme:

- „Wie ist der Konflikt aus Ihrer Sicht entstanden?“
- „Wie wird Ihre Kollegin/ Ihr Kollege das sehen?“
- „Versetzen Sie sich mal in die Rolle eines neutralen Beobachters. Wie würde dieser die Konfliktentstehung beschreiben?“
- „Wie wird sich vermutlich Ihre Kollegin/ Ihr Kollege fühlen?“

Streitpunkt(e) ermitteln:

- Streitpunkte auf der Sachebene:
 - „Um welches Thema geht es konkret in dem Konflikt?“ (sachlicher Inhalt des Streits)
 - „Um welche Interessen geht es konkret in dem Konflikt?“
- Streitpunkte auf der Beziehungsebene:
 - „Wie sieht die berufliche Beziehung zwischen Ihnen und Ihrer Kollegin/ Ihrem Kollegen aus?“
 - „Wie sind sie vor dem Konflikt miteinander umgegangen?“
 - „Wie gehen sie jetzt miteinander um?“

Ziel ermitteln:

- „Was soll sich konkret verändern?“
- „Was wünschen Sie sich?“
- „Was sind Ihre Bedürfnisse?“

Gesprächsabschluss:

Erläutern Sie das weitere Vorgehen. Erzählen Sie, dass das Einzelgespräch mit der anderen Konfliktpartei ebenfalls geführt wird bzw. wurde. Der nächste Schritt ist das gemeinsame Schlichtungsgespräch.

Wie Sie sich als Führungskraft auf das Schlichtungsgespräch vorbereiten und dieses führen, erfahren Sie in weiteren Handouts.

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