

## Einzelgespräch bei Konflikten

**Wichtig: eine neutrale Haltung einnehmen: Sie führen mit den beiden Mitarbeitenden Einzelgespräche unter vier Augen.**

Würden Sie sich mit einer Konfliktpartei verbünden, fühlt sich die andere Konfliktpartei mit ihrem Anliegen nicht ernstgenommen, wird sich nicht öffnen und auch nicht konstruktiv an einer Lösung mitarbeiten. Darum führen Sie zunächst Einzelgespräche mit den Konfliktparteien. Sie können sich dazu an folgendem Ablauf orientieren:

### Einzelgespräche:

- Ziel: einen ersten Einblick in den Konflikt und das Thema erhalten
- Sprechen Sie zunächst mit der Konfliktpartei, die Ihnen am zugänglichsten erscheint.
- Nutzen Sie die Orientierungsfragen

### Orientierungsfragen:

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

### Streitpunkte ermitteln:

- Streitpunkte auf der Sachebene: um welche Interessen und Themen geht es (der konkrete, sachliche Inhalt des Streits)?
- Streitpunkte auf der Beziehungsebene: wie sieht die berufliche Beziehung zwischen beiden Konfliktparteien aus? Wie gingen sie vorher miteinander um? Wie ist der Umgang jetzt?

### Wünsche und Bedürfnisse ermitteln: Was soll sich verändern?

### Einladung zum Schlichtungsgespräch:

Sie sagen, dass

- Sie die Lösung des Konflikts mit einem Schlichtungsgespräch unterstützen möchten
- Es Ihnen wichtig ist, dass zwischen den Konfliktparteien und im ganzen Team wieder eine angenehme Atmosphäre entsteht
- Wann und wie Sie den Termin zum Schlichtungsgespräch mitteilen
- Wann und wie Sie beide Konfliktparteien zum Schlichtungsgespräch einladen werden.

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