

## Leitfaden zur Vorbereitung von Konfliktgesprächen

### 1. Ziel und Haltung klären

Was ist mein Ziel für dieses Gespräch?

---

Welche Haltung möchte ich einnehmen?

---

Welche Emotionen nehme ich aktuell bei mir wahr?

---

### 2. Konflikt analysieren

Worum geht es wirklich (Sache, Rolle, Beziehung, Werte)?

---

Welche Bedürfnisse könnten hinter dem Verhalten des anderen stehen?

---

Welche meiner eigenen Bedürfnisse sind betroffen?

---

Welche Beobachtungen (wertfreien Fakten) habe ich?

---

### 3. Gespräch vorbereiten | Struktur planen

Einstieg | Wie möchte ich das Gespräch eröffnen?

---

Beobachtung | Welche konkreten Fakten möchte ich ansprechen?

---

Wirkung & Gefühl | Was löst die Situation bei mir aus?

---



Verständnisfragen | Was möchte ich vom Gegenüber wissen oder verstehen?

---

Bedürfnis & Lösung | Was wünsche ich mir, was ist mir wichtig?

---

Vereinbarung | Was soll am Ende konkret festgelegt werden?

---

#### 4. Umgang mit Emotionen und Widerstand

Wie kann ich ruhig bleiben, wenn Emotionen hochkommen?

---

Welche Formulierungen helfen mir, wertschätzend zu bleiben?

---

Wie kann ich empathisch reagieren, ohne meine Position aufzugeben?

---

#### 5. Nachbereitung

Was wurde geklärt?

---

Was wurde vereinbart (wer, was, bis wann)?

---

Was nehme ich über mich selbst mit?

---

Wie möchte ich den Gesprächsverlauf beim nächsten Mal gestalten?

---

#### 6. Haltungssätze für Führungskräfte

- Ich führe Gespräche auf Augenhöhe | mit Klarheit und Wertschätzung.
- Ich trenne Mensch und Verhalten.
- Ich übernehme Verantwortung für meine Wirkung.
- Ich bleibe im Dialog, auch wenn es unbequem wird.