

Modellverlauf einer Konfliktlösung

Einleitung/ Begrüßung

Achten Sie darauf, eine angenehme Gesprächsatmosphäre herzustellen. Das kann durch einen Smalltalk (das Wetter, der Urlaub etc.), durch Nachfrage nach persönlichen Dingen (wie geht es Ihrem Mann) oder durch eine entsprechende Einleitung (danke, dass Sie sich Zeit genommen haben - ich möchte heute einiges mit Ihnen besprechen) geschehen.

Bitte beachten Sie gleichzeitig, je kritischer die Situation ist, desto weniger lang sollten Sie sich mit Smalltalk oder persönlicher Nachfrage aufhalten.

Gesprächsthema benennen

Benennen Sie den Gesprächszweck und das Gesprächsziel. Spannen Sie den Mitarbeiter/ die Mitarbeiterin nicht lange auf die Folter. Insbesondere wenn Sie Kritisches besprechen wollen, sollten Sie bald zur Sache kommen.

Beziehungsklärung

Sorgen Sie dafür, eine positive Beziehung herzustellen. Auch wenn Sie Unangenehmes mitzuteilen haben, achten Sie auf eine Wertschätzung Ihres Gegenübers. (s. auch Feedback-Regeln)

Stellungnahme des Mitarbeiters

Lassen Sie Ihren Mitarbeiter/ Ihre Mitarbeiterin seine/ ihre Meinung/ Stellungnahme ausdrücken. Hören Sie zu. Akzeptieren Sie die Meinung.

Wünsche, Interessen der MitarbeiterIn erfragen

Erfragen Sie Wünsche und Interessen des Mitarbeiters. Achten Sie darauf, aktiv zuzuhören. Seien Sie aufmerksam.

Gemeinsame Zielvereinbarung

Vereinbaren Sie mit dem Mitarbeiter gemeinsame Ziele.

Beiträge zur Zielerreichung

Vereinbaren Sie auch, wer welchen Beitrag zur Zielerreichung leisten soll. Erörtern und planen Sie notwendige Maßnahmen gemeinsam.

Gesprächsende

Versuchen Sie das Gespräch mit einem optimistischen/konstruktiven Ausblick zu schließen. Geben Sie Ihrem Gesprächspartner gute Wünsche mit auf den Weg und verabschieden Sie ihn oder sie.

Gesprächsnachbereitung

Haben Sie Ihre Ziele erreicht? Haben Sie eine positive Beziehung aufrechterhalten oder hergestellt? Welche Beiträge zur Zielerreichung sollten wann überprüft werden