

Leitfaden für Konfliktlösungsgespräche



Anleitung

Ziele:

- Unterstützung bieten können bei Konflikten im Betrieb
- Konfliktlösungsgespräche dank der klaren Anleitung selbst moderieren können
- Konflikte früh und einvernehmlich lösen

Schwierigkeitsgrad:



Nicht verwenden, wenn ...

... ein Konflikt so hoch eskaliert ist, dass sich die Parteien nicht mehr auf ein Gespräch einlassen oder keine Lösung mehr möglich ist bzw. eine externe Vermittlung durch eine Fachperson (Mediator_in) nötig wird.

... wenn die emotionale Betroffenheit zu hoch ist oder du befangen bist.

Material:



Leitfaden für Konfliktlösungsgespräche (Word)

Aufgaben/Rolle von HR-/BGM-Verantwortlichen:

- Du stehst als HR-verantwortliche Person intern als Ansprechperson bei Konflikten zur Verfügung und nimmst eine erste Triage vor, indem du die Konfliktsituation einschätzt und entscheidest, ob der Konflikt durch die Konfliktparteien selbst, mit Unterstützung der Führungsperson, mit deiner Hilfe aus dem HR oder mit externen Fachpersonen angegangen werden soll
- Bei Vermittlung durch dich als HR-verantwortliche Person bereitest das Gespräch mit Hilfe des Leitfadens für Konfliktlösungsgespräche vor und moderierst dieses
- Bleibe anschliessend im Kontakt, um den Erfolg zu überprüfen und allfällige weiteren Schritte einzuleiten

Schritt-für-Schritt-Anleitung:

- Schritt 1: Situation einschätzen, triagieren und geeignetes Vorgehen vorschlagen sowie Einverständnis von den Konfliktparteien einholen
- Schritt 2: Konfliktlösungsgespräch vorbereiten
- Schritt 3: Konfliktlösungsgespräch mit Hilfe des Leitfadens moderieren und Eckpunkte schriftlich festhalten

Du willst noch einen Schritt weiter gehen?

Eigne dir Mediations-Kompetenzen an. Du trägst damit dazu bei, Konflikte schneller und einfacher zu lösen. Zudem treten bei intern vorhandenen Mediationskompetenzen im Betrieb auch weniger Konflikte auf.

Eine Übersicht über Ausbildungslehrgänge in der Schweiz hat der Dachverband Mediation zusammengestellt:

Ausbildungslehrgänge: [SDM-FSM](#)