

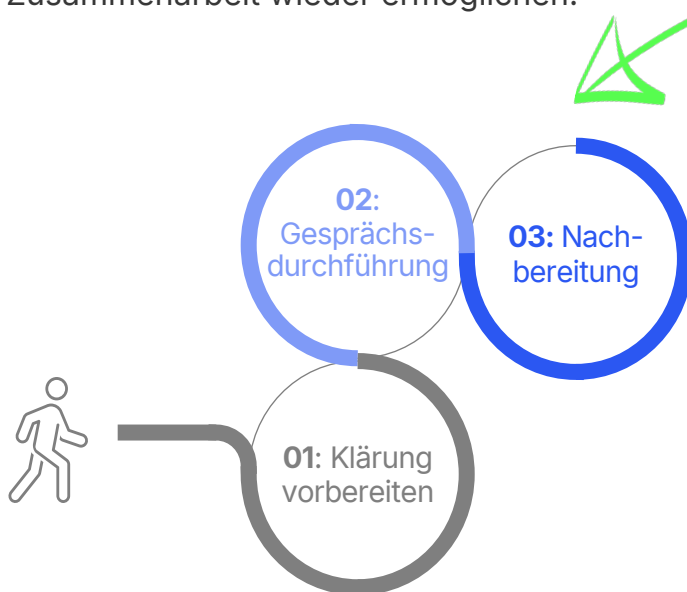
Checkliste: Konfliktgespräch

Wenn ein Kritikgespräch vor allem auf wiederholtes regelwidriges Verhalten zielt, geht es im Konfliktgespräch darum, Spannungen, Missverständnisse oder gegensätzliche Erwartungen zwischen Beteiligten zu klären. Es schafft Raum für beide Sichtweisen, macht die dahinterliegenden Bedürfnisse sichtbar und führt zu gemeinsamen Lösungen, die die Zusammenarbeit wieder ermöglichen.



KOSTENLOSE
CHECKLISTEN

[Hier klicken und alle fünf Gesprächsvorlagen kostenlos erhalten](#)



Diese Vorlage führt durch die drei zentralen Schritte eines Konfliktgesprächs zwischen Führungskraft und Mitarbeiter: die Klärung vorbereiten, die strukturierte Gesprächsdurchführung und die Nachbereitung. In der Vorbereitung wird der Rahmen klargemacht. In der Gesprächsdurchführung werden Sichtweisen ausgetauscht, Konfliktpunkte benannt und verbindliche Lösungen entwickelt. Die Nachbereitung dient dazu, Vereinbarungen festzuhalten und die Umsetzung zu verfolgen.

Schritt 1 – Klärung vorbereiten

1.1 Organisatorische Vorbereitung

- ☐ Das Gespräch dauert ca. 15–45 Minuten und findet ungestört statt.
- ☐ Der Raum ist neutral, ruhig und frei von Ablenkungen.
- ☐ Der Mitarbeiter weiß rechtzeitig, dass ein Klärungsgespräch zu einer bestimmten Situation stattfinden soll.
- ☐ Die terminliche Einladung lässt ausreichend Vorlauf für eine sachliche Vorbereitung.
- ☐ Notizen oder relevante Unterlagen liegen bereit, ohne dass sie als „Beweismittel“ verwendet werden.
- ☐ Der Einstieg ist vorbereitet, klar formuliert und ohne Vorwürfe geplant.

1.2 Inhaltliche Vorbereitung

- ☐ Ist das Ziel des Gesprächs klar definiert (z.B. Klärung, Verständnis schaffen)?
- ☐ Habe ich das Konfliktbild aus meiner Sicht präzise beschrieben?
- ☐ Bin ich ruhig und sachlich genug vorbereitet, um die Situation klar anzusprechen?
- ☐ Weiß ich, welche Erwartungen ich an den Mitarbeiter habe – und worauf ich im Gespräch hinausmöchte?
- ☐ Habe ich meinen eigenen Anteil, mögliche Missverständnisse oder unausgesprochene Erwartungen reflektiert?

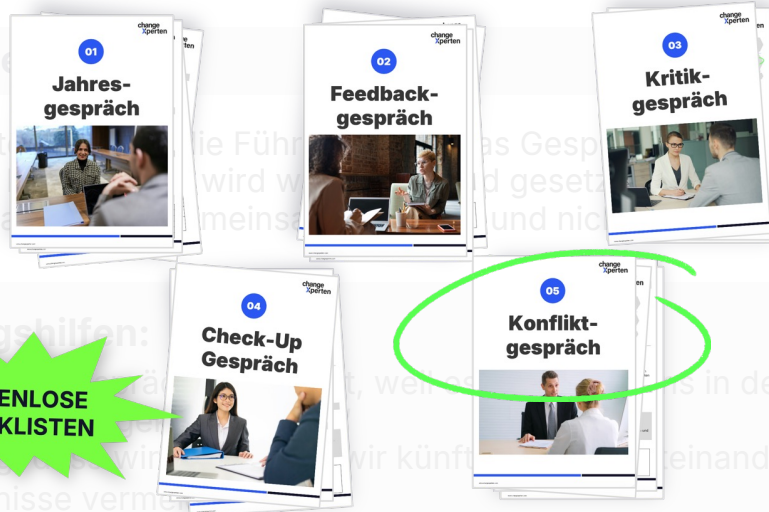
Schritt 2 – Gesprächsdurchführung

Ein Konfliktgespräch verläuft in mehreren klar strukturierten Schritten: Zunächst wird das Gespräch eröffnet und der Anlass transparent gemacht. Danach werden die jeweiligen Sichtweisen ausgetauscht und die zentralen Konfliktpunkte benannt. Anschließend werden gemeinsame Lösungen entwickelt und die Verantwortlichkeiten festgelegt, bevor die wichtigsten Punkte zusammengefasst werden und das Gespräch klar beendet wird.

*Dieses PDF ist eine Vorschau des Leitfadens
Konfliktgespräch*

2.1 Gespräch eröffnen

Zu Beginn wird klar erläutert, um welchen Anlass es geht. Die Führungskraft stellt das Gesprächsziel und welches Ziel sie verfolgt. Der Mitarbeiter wird informiert und das Gespräch wird gesetzlich abgesichert. Die Beteiligten verstehen die Situation und die gemeinsamen Ziele und nicht die Meinungen gehen.



Formulierungshilfen:

- „Ich habe das Gefühl, dass Sie in den letzten Tagen...“
- „Mir ist wichtig, dass wir künftig...“

Mein Einstieg: [Hier klicken und alle fünf Gesprächsvorlagen inkl. vollständigem Leitfaden kostenlos herunterladen](#)

2.2 Sichtweisen klären

Sowohl die Führungskraft als auch der Mitarbeiter schildern ihre Sicht auf die Situation. Die Führungskraft sorgt dafür, dass beide Perspektiven vollständig ausgesprochen werden und Verständnisfragen möglich sind.



Formulierungshilfen:

- „Können Sie bitte schildern, wie Sie die Situation rund um ... erlebt haben?“
- „Ich nehme wahr, dass ... - ist das aus Ihrer Sicht richtig zusammengefasst?“

Zentrale Punkte aus Sicht des Mitarbeiters:

2.3 Konfliktpunkte benennen

Die zentralen Unterschiede, Missverständnisse oder Erwartungen werden gemeinsam sichtbar gemacht. Die Führungskraft benennt klar, was sie wahrgenommen hat, und vermeidet eine Schuldzuweisung, indem sie bei eigenen Beobachtungen bleibt.



Formulierungshilfen:

- „Aus meiner Sicht liegt der Knackpunkt vor allem bei ... - teilen Sie diese Einschätzung?“
- „Ich habe wahrgenommen, dass ...; gleichzeitig höre ich von Ihnen, dass ... - lassen Sie uns das kurz sortieren.“

Kernpunkte des Konflikts aus meiner Sicht:

2.4 Lösungen entwickeln & Vereinbarungen treffen

Dieses PDF ist eine Vorschau des Leitfadens Konfliktgespräch

Auf Grundlage der Klärung werden konkrete Schritte vereinbart, die künftig die Zusammenarbeit verbessern sollen. Es wird eine verbindliche Vereinbarung getroffen, aber immer mit dem Ziel einer kooperativen Lösung.

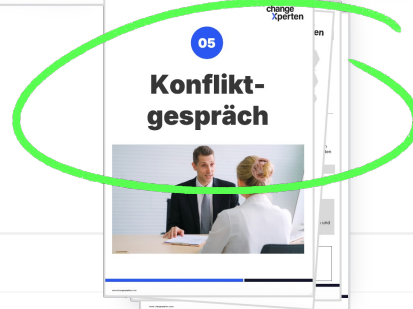
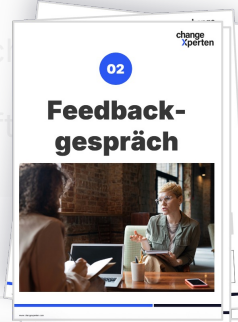
Formulierungshilfen:



- „Damit Sie sich nicht überfordern, schlage ich vor, dass Sie künftig ...“
- „Wir haben vereinbart, dass Sie künftig ...“

Mögliche Lösungen:

Schritte:



2.5 Gespräch beenden

Hier klicken und alle fünf Gesprächsvorlagen inkl. vollständigem Leitfaden kostenlos herunterladen

Die wichtigsten Punkte sind vereinbart und werden noch einmal zusammengefasst, damit beide mit Klarheit hergehen. Es wird eine verbindliche Vereinbarung getroffen, aber immer mit dem Ziel einer kooperativen Lösung.

Formulierungshilfen:



- „Ich fasse unsere Vereinbarung zusammen: ...“
- „Wir prüfen die Umsetzung am ... - gibt es etwas, das Sie abschließend noch ergänzen möchten?“

Wesentliche Vereinbarungen:

Schritt 3 – Nachbereitung

Dieses PDF ist eine Vorschau des Leitfadens 3.1 Wichtige Schritte nach dem Gespräch

- ☐ Die vereinbarten Maßnahmen und nächsten Schritte werden direkt im Anschluss dokumentiert.
- ☐ Der Folgetermin zur Überprüfung der Umsetzung wird im Kalender eingetragen.
- ☐ In den kommenden Tagen wird die Zusammenarbeit kontinuierlich beobachtet.
- ☐ Abweichungen, Fortschritte und neue Erkenntnisse werden festgehalten.
- ☐ Bei erkennbaren Schwierigkeiten wird das Gespräch erneut angeboten.



Hier klicken und alle fünf Gesprächsvorlagen
inkl. vollständigem Leitfaden kostenlos
herunterladen