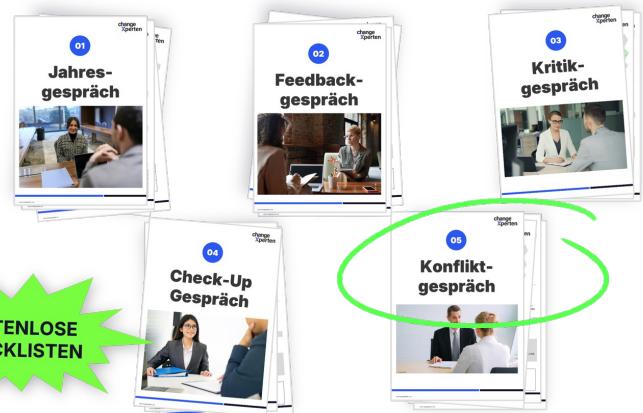


Checkliste: Konfliktgespräch

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 verbindliche Schritte festgelegt, bevor die wichtigsten Punkte zusammengefasst werden und das Gespräch klar beendet wird.

2.1 Gespräch eröffnen

Zu Beginn wird klar erläutert, warum die Führungskraft das Gespräch ansetzt und welches Ziel sie verfolgt. Der Rahmen wird wertschätzend gesetzt, damit der Mitarbeitende versteht, dass es um gemeinsame Klärung und nicht um Schuld geht.

Formulierungshilfen:



- „Ich habe dieses Gespräch angesetzt, weil es zwischen uns in den letzten Tagen/Wochen zu ... gekommen ist.“
- „Mir ist wichtig, dass wir klären, wie wir künftig besser miteinander umgehen und Missverständnisse vermeiden.“

Mein Einstieg:

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

Auf Grundlage der Klärung werden konkrete Schritte vereinbart, die künftig die Zusammenarbeit verbessern sollen. Die Führungskraft definiert Verbindlichkeit, aber immer mit dem Ziel einer kooperativen Lösung.



Formulierungshilfen:

- „Damit sich diese Situation nicht wiederholt, schlage ich folgendes Vorgehen vor ...“
- „Wir halten fest, dass Sie künftig ... und ich ... - passt das für Sie?“

Mögliche Lösungen / konkrete Schritte:

2.5 Gespräch beenden

Die wichtigsten Punkte und Vereinbarungen werden kurz zusammengefasst, damit beide mit Klarheit herausgehen. Die Führungskraft beendet das Gespräch wertschätzend, aber verbindlich.



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

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 festgelegt und im Kalender eingetragen.
- In den kommenden Tagen und Wochen wird beobachtet, ob sich das Verhalten oder die Zusammenarbeit konkret verbessert.
- Abweichungen, Fortschritte oder neue Entwicklungen werden sachlich festgehalten.
- Bei erkennbaren Schwierigkeiten wird frühzeitig reagiert und diese erneut angesprochen.