

# Der Konflikt- Dialog-Leitfaden

für Führungskräfte

## So löst du Konflikte in deinem Team nachhaltig.

Harmonie ist nicht die Abwesenheit von Konflikten. Harmonie bedeutet, Konflikte offen anzusprechen und lösen zu können.

Konflikte sind normal und entstehen immer, wenn Menschen zusammenarbeiten. Sie sind unvermeidbar. Schließlich sind wir keine Kopien oder Klone unserer Mitmenschen. Daher macht es Sinn, einen Konflikt als Chance zu begrüßen! Er zeigt auf, an welchen Punkten dein Team wachsen darf. Du unterstützt ein harmonisches Umfeld, in dem du als Führungskraft psychologische Sicherheit schaffst, so dass jede Person im Team den Mut hat, Konflikte offen anzusprechen.

Dieser Leitfaden hilft dir als Führungskraft, Konflikte zwischen Teammitgliedern strukturiert und lösungsorientiert anzugehen. Dein Ziel ist es, Konflikte frühzeitig zu erkennen, zu entschärfen und produktive Gespräche zu führen.

# 1. Gesprächsvorbereitung

Als Führungskraft möchtest du das Gespräch moderieren, lenken und eine sichere Atmosphäre schaffen. Damit die Streitparteien nicht von ihren Gefühlen überwältigt werden, ist eine Selbstreflexion wichtig und sinnvoll.

Sende die folgenden Reflexionsfragen an die Gesprächsparteien und bitte sie, sich entsprechend auf das Gespräch vorzubereiten. Vorbereitung durch Reflexion führt zu klareren, empathischeren und strategischeren Konfliktgesprächen, was zu besseren Lösungen beiträgt. Reflexion hilft, Emotionen zu verstehen, das Gespräch vorzubereiten und Empathie zu entwickeln.

- Was ist der Kern des Konflikts?
- Welche Rolle spiele ich in diesem Konflikt?
- Was ist mein Ziel für das Gespräch?
- Wie könnte mein Gegenüber die Situation wahrnehmen?



## Überdenke auch deinen Anteil.

Du übernimmst im Gespräch eine Moderationsrolle. Dennoch nimmst du als Führungskraft immer Einfluss auf das Team. Überdenke daher auch deinen eigenen Anteil. Hast du unbewusst Rahmenbedingungen geschaffen, die den Konflikt begünstigen?

Konfliktgespräche sind emotionale Herausforderungen, die unsere Gefühle und Verhaltensweisen stark beeinflussen.

**Emotionen** wie Wut, Frustration, Angst und Enttäuschung beeinflussen Denken und Handeln.

- **Wut:** kann aggressive Reaktionen hervorrufen.
- **Frustration:** belastet die Geduld und schränkt Kommunikation ein.
- **Angst:** führt zu Rückzug oder defensivem Verhalten.
- **Enttäuschung:** kann Resignation bewirken.

**Verhaltensmuster:** Unser Handeln wird unbewusst durch unsere Verhaltensmuster gesteuert.

- **Vermeidung:** Konflikte werden ignoriert.
- **Aggression:** Schuldzuweisungen dominieren.
- **Unterwerfung:** Bedürfnisse werden ignoriert.
- **Kompromiss:** schnelle, aber nicht optimale Lösungen.

## 2. Gesprächseinstieg

Das Gespräch sollte in einem sicheren Umfeld stattfinden. Empfehlenswert sind ruhige, neutrale Bereiche. Führe das Gespräch nicht in einem der Büros der Mitarbeitenden und auch nicht im Flur neben der Cafeteria. → Suche dir einen neutralen Besprechungsraum und Sorge dafür, dass ihr ungestört seid.

Als Führungskraft dienst du als Moderator:in in diesem Gespräch und gibst damit das Setting und den Rahmen vor. Du machst den Einstieg für alle einfach und schaffst einen Rahmen, in dem sich alle öffnen können.

### Beispielablauf zur Begrüßung:

- Ich habe bemerkt, dass es Spannungen gibt und möchte, dass wir gemeinsam nach der Ursache suchen und eine Win-Win-Lösung finden.
- Mir ist wichtig, dass sich alle Seiten gehört fühlen.
- Ich bitte euch, dass wir uns alle auf folgende Kommunikationsregeln einigen:
  - Wir lassen die andere Person aussprechen.
  - Jede Person schildert ausschließlich die eigene Wahrnehmung, Gefühlslage und Perspektive.
  - Respektloses Verhalten, wie z.B. Beleidigungen werden nicht toleriert.



### Best-Practice Tipp

Klebe die Kommunikationsregeln mit Post-It's an die Wand, so dass sie jede Person gut sehen kann. Sobald eine Person sie bricht, verwies auf die Stelle an der Wand. Die Regeln visuell vor Augen zu haben, macht es leichter, sich daran zu halten.



### 3. Darstellung der Sichtweisen

Jede Seite bekommt nun Zeit, die eigene Sichtweise zu schildern. Achte darauf, dass jede Partei etwa gleich viel Redeanteil bekommt. Kommuniziere, dass du darauf achten wirst und stelle auch gerne einen Timer. Das schafft das Gefühl der Gleichberechtigung und macht deutlich, dass du als Moderator:in und Schiedsrichter:in fungierst und dafür sorgst, dass niemand bevorzugt wird. Gerade, da du auch die Führungskraft des Teams bist, kommen schnell persönliche Befindlichkeiten gegen dich auf.

Je nachdem wie verhärtet die Fronten sind, ist es für alle einfacher, wenn du bestimmst, wer anfängt.

Sobald die erste Person spricht, sind deine Aufgaben folgende:

1. **Aktiv zuhören und nicht unterbrechen** → achte auch darauf, dass alle anderen sich daran halten. Auch Augen rollen oder gähnen kannst du ermahmend unterbrechen.
2. **Verständnisfragen stellen** → z. B. Wie hast du dich dabei gefühlt? Habe ich es richtig verstanden, dass...?
3. **Achte auf den Wortlaut aber auch den Kontext zwischen den Zeilen.** → Versuche herauszufinden, um welche Art von Konflikt es sich handelt. Oftmals hat ein Sachkonflikt auch einen Beziehungsanteil. Den emotionalen Anteil musst du zuerst klären, bevor eine Lösung für den Sachkonflikt gefunden werden kann.
4. **Mach dir Notizen** zu deinen Wahrnehmungen, wenn du möchtest.



sei  
empathisch



kontrolliere  
deine Gefühle



Perspektiv-  
wechsel  
anregen

## 4. Ursachen & Interessen herausarbeiten

Jetzt geht es darum, die Hintergründe des Konflikts zu verstehen. Auch hierzu nimmt jede Person Stellung.

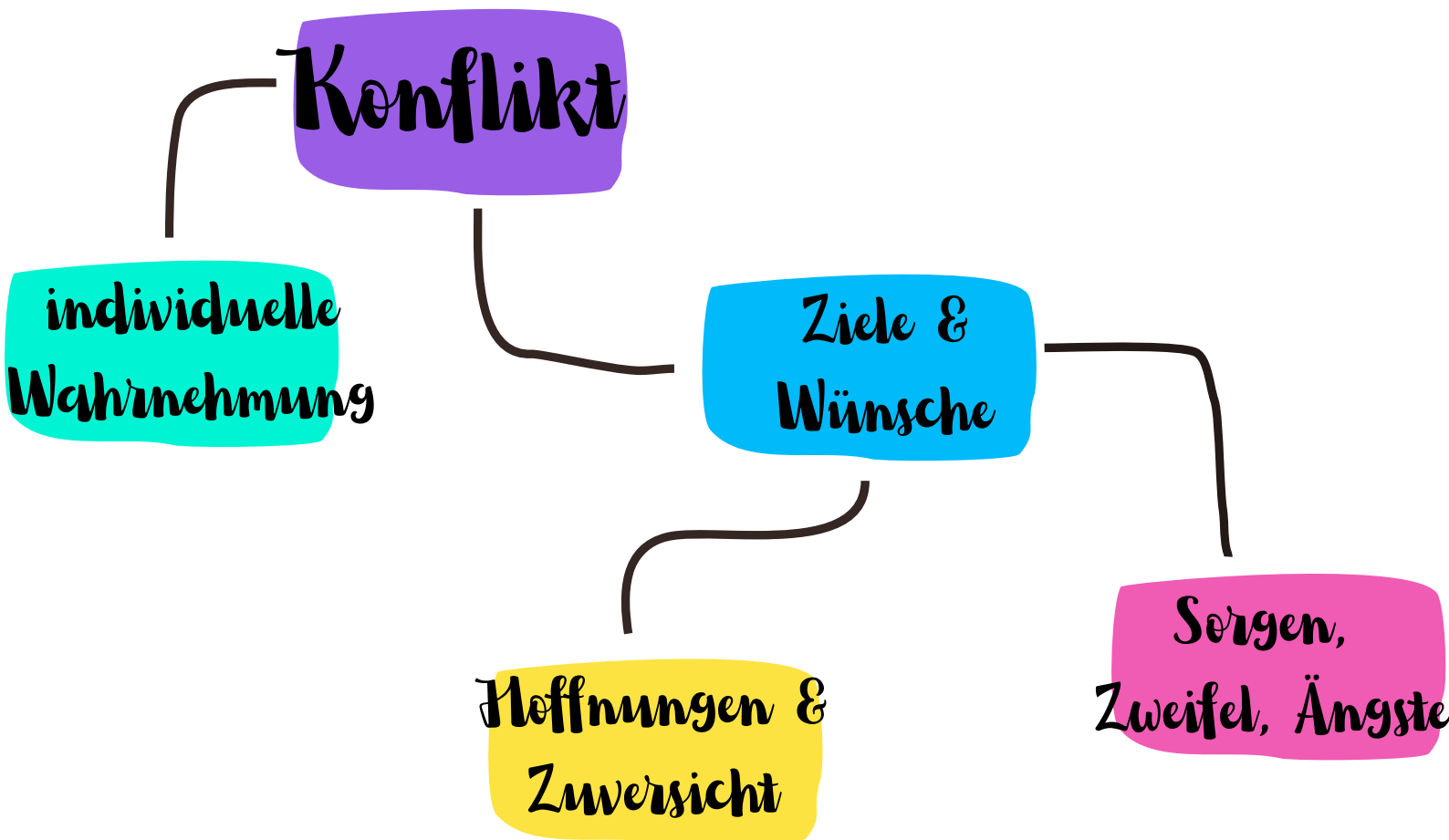
- Was genau macht dir an der Situation zu schaffen?
- Was ist dir besonders wichtig in dieser Sache?

Sammelt die unterschiedlichen Punkte. Es wird Aussagen geben, die für den Sachkonflikt relevant sind. Es wird aber auch Aussagen geben, die für die zwischenmenschliche Beziehung relevant sind.



### Best-Practice Tipp

Notiert das sichtbar am Smart-Board/ Whiteboard oder Flipchart. Etwas schwarz auf weiß zu lesen, macht es oft greifbarer für alle.



## 5. Lösungen entwickeln

Jede Partei sollte Vorschläge zur Lösung machen.

Mögliche Fragen:

- Welche Lösung wäre für dich akzeptabel?
- Wie können wir verhindern, dass der Konflikt erneut auftritt?



### Best-Practice Tipp

Notiert auch das sichtbar am Smart-Board/ Whiteboard oder Flipchart. So wird deutlich, dass es viele Optionen gibt und eine Win-Win Lösung für alle gefunden werden kann. Denkt in Möglichkeiten.

## 6. Abschluss & Follow-up

Zum Abschluss sollte eine klare Vereinbarung getroffen werden:

**Fasse den abgestimmten Lösungsweg zusammen und dokumentiere es.** Ratsam ist es, dass alle Beteiligten die schriftliche Zusammenfassung signieren. Das erhöht das Gefühl der Verantwortung und wirkt sich positiv auf die abgestimmte Vereinbarung aus.

### Vereinbare einen Follow-Up Termin!



In diesem Termin wirst du herausfinden, ob der Konflikt in der Tiefe geklärt ist oder ob es weitere Schichten gibt, die erneut im Konfliktgespräch analysiert werden müssen. In diesem Fall beginnt die Schleife erneut. Gerade bei tiefgreifenden Konflikten ist das häufig und bedeutet nicht, dass du das Gespräch im ersten Anlauf nicht gut gemeistert hättest. Manche Konflikte brauchen einfach eine längerfristige Begleitung.

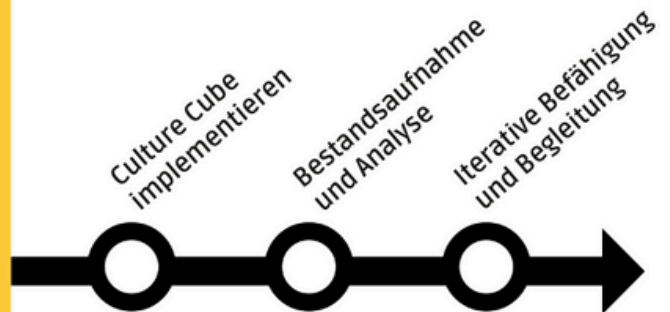
# Nadja Rondke | Culture Cube

Das Culture Cube Prinzip befähigt Unternehmen und seine Mitarbeitenden im strategischen Kulturwandel.

Sechs Elemente stehen dabei im Fokus:

- Unternehmenswerte
- Führungskultur
- Teamarbeit
- Kommunikationskultur
- Kultur-Prozesse
- Vision und Mission

Culture  
Cube



01

folge mir auf

[LinkedIn](#)

02

Wissen & mehr

[Kurse & Podcasts](#)

03

Kontaktiere mich

[nadja@culture-cube.de](mailto:nadja@culture-cube.de)

---

Nadja Rondke | Culture Cube | [www.culture-cube.de](http://www.culture-cube.de) | +49 176 3894 9057

## Urheberrechte und Nutzung

Alle Texte und Bilder in diesem Dokument sind urheberrechtlich geschützt von Nadja Rondke und Culture Cube. Eine Nutzung ohne Erlaubnis ist untersagt. Bei Interesse an einer Nutzung kontaktieren Sie bitte Nadja Rondke. Bitte respektieren Sie die Urheberrechte.

Culture  
Cube