



B.10 Das Konfliktgespräch – Checkliste

Zur Vorbereitung des Gesprächs	
• Im Vorfeld rechtzeitig einen Termin vereinbaren.	
• Das Gespräch positiv bzw. neutral beginnen und beenden.	
• In das Zentrum des Gesprächs die Verhaltensänderung stellen.	
• Den Dialog suchen und ausreichend (Nach-)Fragen stellen.	
• Persönliche Angriffe oder Anspielungen unterlassen und auf einen sachlichen Gesprächsverlauf achten – auf beiden Seiten.	
• Das kritisierte Verhalten konkret und genau beschreiben.	
• Die Sichtweise bzw. Position der Auszubildenden zum kritisierten Verhalten einholen und aktiv zuhören.	
• Einwände offen sowie kooperativ besprechen.	
• Die Auszubildenden ebenfalls Lösungsmöglichkeiten einbringen lassen.	
• Das künftige Verhalten bzw. Vorgehen konkret und eindeutig festlegen und sich einigen, wer was bis wann erledigt.	
• Einen Folgetermin festlegen.	
•	
•	
•	
•	
•	
•	
•	
•	
•	
•	