

# Der erste Eindruck entscheidet: Das Erstgespräch in der Konfliktberatung

## Erste Kontaktaufnahme mit dem Betriebsrat

Ein kurzer Anruf, ein Ansprechen auf dem Flur, eine E-Mail an den Betriebsrat: Egal auf welchem Weg ein Kontakt zustande kommt, das anschließende Erstgespräch hat eine wichtige Funktion für die Konfliktberatung. Wir zeigen, worauf es beim ersten Eindruck ankommt.



Redaktion

Stand: 7.10.2013



© venino - Fotolia.com

Im Erstgespräch mit Ratsuchenden ist nicht nur Ihr Können gefragt: Auch Sie erhalten in dieser Phase einen ersten Eindruck vom Konflikt und können den weiteren Ablauf der Konfliktberatung erklären und mögliche Fragen erläutern.

**In der Praxis haben sich eine Reihe von Aspekten für die Gestaltung des Rahmens des Erstgesprächs als hilfreich erwiesen:**

- Organisieren Sie einen ruhigen Besprechungsraum mit Ausstattung (z.B. Flipchart, Stifte/Blöcke, Getränke)
- Schließen Sie Störungen aus (z.B. ungebetene Besucher, Telefon)
- Reservieren Sie sich ein ausreichendes Zeitfenster (max. 2 Stunden)
- Sorgen Sie zu Beginn für eine angenehme und entspannte Atmosphäre

- Kommunizieren Sie, wie viel Zeit Sie für das Erstgespräch reserviert haben
- Klären Sie den inhaltlichen Rahmen: Vertraulichkeit, Offenheit / Transparenz, Fairness

Versuchen Sie, nach der Klärung dieser Rahmenbedingungen, mit offenen Fragen, einen ersten Eindruck vom Konflikt zu bekommen.

**Folgende Fragen sollten Sie im Anschluss an das Erstgespräch beantworten können:**

- Worum geht es bei dem Konflikt?
- Wer ist alles beteiligt?
- Was ist bisher geschehen?
- Was ist das zentrale Ziel Ihres Gesprächspartners?

Im Gesprächsverlauf kann es helfen, das Gehörte selbst zusammenzufassen – so demonstrieren Sie, dass Sie aktiv zuhören und können mögliche Missverständnisse direkt aufdecken. Vermeiden Sie in der ersten Konfliktberatung Bewertungen und Lösungsvorschläge sondern erläutern Sie, was Sie als nächstes tun wollen. Vereinbaren Sie zum Abschluss des Erstgesprächs bzw. zum Ende der reservierten Zeit einen neuen Termin – so fühlt sich Ihr Gegenüber schon ab dem ersten Termin der Konfliktberatung gut aufgehoben.

**Kontakt zur Redaktion**

Haben Sie Fragen oder Anregungen? Wenden Sie sich gerne direkt an unsere Redaktion. Wir freuen uns über konstruktives Feedback!

redaktion-dbr@ifb.de