



Im Jahresgespräch können konfliktbehaftete oder unerwartete Themen auftreten, die eine Herausforderung darstellen. Zur erfolgreichen Bewältigung finden Sie hier einige Hinweise zur souveränen Umgangsweise mit schwierigen Situationen. Eine Liste der Ansprechpersonen, die bei schwierigen Situationen miteinbezogen werden können, finden Sie auf der Homepage unter „Ansprechpersonen“: www.uni-goettingen.de/jahresgespraeche.

EIN KONFLIKT: WAS TUN...

- **Wenn Konflikte/schwierige Themen bereits im Voraus bekannt:** ein separates Konflikt – oder Beratungsgespräch unabhängig vom Mitarbeitergespräch vereinbaren
- **Wenn Konflikte schwierige Themen im Gespräch auftauchen:** Zunächst Versuch, diese im Rahmen des Vier-Augen-Gesprächs zu lösen; alle Positionen und Interessen einbeziehen, gemeinsam Lösungsoptionen entwickeln. Ziel: Konstruktive, offene Aussprache; schwierige Themen nicht meiden, zu einer beidseitig akzeptierten Lösung gelangen
- **Wenn das Ziel nicht erreicht werden kann, bei aktuell nicht-lösbaren Konflikten:** Abbruch des Gesprächs; Vereinbarung eines Zusatztermins unter Einbezug einer neutralen dritten Person oder der nächst höheren Führungskraft.

WIE SOLLTEN SIE SICH VERHALTEN?

- **Trennen Sie „Mensch“ und „Problem“:** Sachlich bleiben; Äußerungen direkt auf das Problem beziehen, nicht auf die Person.
Beispiel:
„Die Kommunikation mit Ihren Kolleginnen / Ihren Kollegen hat zu Missverständnissen geführt. Was könnte hilfreich sein, um zielführendere Absprachen zu treffen?“ statt „Ihre Kommunikation ist nicht gut, deshalb gab es Probleme in der Zusammenarbeit.“
- **Persönliche Wertschätzung und Vertrauen aufbauen** (z.B. an bisherige Erfolge erinnern).
- **Fokus auf die Zukunft, nicht auf die Vergangenheit legen.** Problemlösungen sollen durch beide Seiten generiert werden (Mitarbeiterin/ Mitarbeiter und Führungskraft).
- **Verständnis und Einfühlungsvermögen zeigen;** dennoch Meinungen offen und ehrlich äußern.
- **Nicht provozieren lassen,** sachlich bleiben, keine Beleidigungen tolerieren.
- **Aktiv zuhören, Emotionalität annehmen.** Gegebenenfalls warten, bis die Gesprächspartnerin / der Gesprächspartner sich beruhigt hat.
- **Bei Ansprache von Sucht, sexueller Belästigung, Mobbing:** Auf Beratungsmöglichkeiten verweisen, weitere Gesprächsmöglichkeit anbieten.





WIE REAGIEREN SIE, WENN...

- **Ihr Gegenüber in Tränen ausbricht:**
Keine Panik! Bieten Sie ihr/ihm ein Taschentuch an. Warten Sie, bis die Mitarbeiterin/ der Mitarbeiter sich etwas beruhigt hat und fragen Sie nach, weshalb es zu diesem Gefühlsausbruch gekommen ist.
- **Sie mit Ihrem Gegenüber in eine Streitsituation geraten:**
Versuchen Sie, sachlich zu bleiben und schlagen Sie vor, das Gespräch zu unterbrechen und zu einem späteren Zeitpunkt fortzuführen. Bis dahin sollten sich beide Seiten Gedanken über den Konflikt machen und ggf. eine dritte Person hinzuziehen.
- **Ihr Gegenüber fordernd wird:**
Bleiben Sie ruhig, sachlich und erklären Sie ihr/ ihm, dass Sie Bedenkzeit benötigen. Machen Sie keine Versprechungen, die Sie nicht halten können.
- **Ihr Gegenüber beleidigend wird:**
Vermeiden Sie Beleidigungen Ihrerseits und zeigen Sie Ihrem Gegenüber, dass Sie keine Beleidigungen tolerieren. Wenn die Beleidigungen überhand nehmen, brechen Sie das Gespräch ab und führen Sie es zu einem späteren Zeitpunkt unter Einbezug einer dritten Person fort.
- **Ihr Gegenüber schlecht über Kolleginnen / Kollegen redet oder Sie in einen Konflikt zwischen Kolleginnen / Kollegen einbezieht:**
Geben Sie keine Stellungnahme oder Meinung bezüglich eines Konflikts oder einer beteiligten Person ab! Vereinbaren Sie ggf. ein Gespräch unter Einbezug aller Beteiligten.

