

# Konfliktlösung - Ein Modell in sechs Schritten

---

1. Schritt: **Erkennen, wo liegt und worin besteht der Konflikt**
  - Betriebliche Dinge und Aufgaben?
  - Persönliche Belange?
  - Beziehungsdynamik?
  
  - Wie ist das miteinander verbunden?
  
2. Schritt: **Vereinbarung zum Weg der Konfliktlösung treffen**

*notwendig ist eine Vereinbarung darüber:*

  - wessen und welches Thema besprochen wird
  - dass alle Beteiligten mitmachen
  - wer daran noch (z.B. SchlichterIn oder ModeratorIn) beteiligt sein soll
  - wann das Gespräch ist und wie lange es dauern soll
  - wo es stattfinden wird
  - dass es im Stil gegenseitiger Achtung geführt wird
  
3. Schritt: **Verstehen des Themas**

*Vor einem Gespräch sollte sich jede/r bewusst machen:*

  - was habe ich gesehen, gehört und empfunden?
  - welche Gedanken gingen mir durch den Kopf?
  - wie habe ich mich verhalten?
  - welche Absicht verfolge ich?
  
4. Schritt: **Absichten klären**
  - Absichten für mich: Was wünsche ich mir bzgl. des Themas?
  - Absichten für andere Personen: Was wünsche ich mir für die Anderen?
  - Absichten für uns: Was wünsche ich mir für uns?
  
5. Schritt: **Lösungsalternativen entwickeln, Handlungsentscheidungen treffen**

*Zwei Fragen:*

  - Welche Lösungsalternativen sind möglich?
  - Für welche zukünftigen Handlungen entscheide ich mich?

*Dabei beachten:*

  - Welche Lösung ist für die meisten annehmbar?
  - Welche Lösung ist am einfachsten durchzuführen?
  - Welche Risiken stecken in jedem Lösungsvorschlag?

*Verpflichtung:* Was ist von wem bis wann zu erledigen?
  
6. Schritt: **Ergebnis überprüfen**
  - In einem vereinbarten Zeitraum findet eine Ergebnisüberprüfung statt: überdacht werden sollen wieder Wahrnehmungen, Gedanken, Empfindungen, Absichten und Handlungen.

*Zwei Fragen:*

  - Was hat sich geändert?
  - Was ist noch zu tun?