

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?