

# Konfliktlösungsgespräch

Vorgehen des Vorgesetzten, des Moderatoren oder Mediatoren

Aufgabe: Gemeinsame Problemlösung in offener Kommunikation

Voraussetzung: Die Gesprächsbegleitung durch Moderatoren oder Mediatoren ist sinnvoll bis Eskalationsstufe 5. Die gemeinsame Problemlösung muss je nach Eskalationsstufe stark moderiert werden, damit keine Angriffe erfolgen und das Gespräch selber nicht eskaliert!

## Schritt 1: Darlegung der Situation

Ich bitte Sie, aus Ihrer Sicht die ganze Situation zu schildern ...

Jede Seite schildert den Konflikt aus ihrer Sicht. Die andere Seite hört nur zu und versucht nachher kurz zusammenzufassen, wie sie den Standpunkt der anderen Partei verstanden hat (aktiv zuhören).

Sicherstellen, dass von beiden Parteien alle

- Sachverhalte
  - Eigene Gefühle
  - Aussage zur Beziehung mit den anderen Parteien
  - Wünsche, Anliegen, Bedürfnisse
- zu Tage gefördert werden

Zwischenfrage: Sind Sie bereit, nach einer neuen Lösung zu suchen?

## Schritt 2: Erkundung der Anliegen und Differenzen

Ich bitte Sie, mit mir im Gespräch zusammenzustellen worum es beim Konflikt geht ...

Suchen nach einer gemeinsamen Definition des Konflikts:

- Worum geht es?
- Wo liegen die Differenzen?
- Gemeinsame Suche nach den Ursachen des Konfliktes:
  - Warum ist es zum Konflikt gekommen?
  - Wer ist beteiligt?
  - Was wollen die Beteiligten erreichen?
  - Welche Lösungsversuche wurden schon unternommen?

## Schritt 3: Benennen der Bedürfnisse, welche für jede Partei wichtig sind

Ich bitte Sie, nochmals Ihre Bedürfnisse zu formulieren ...

Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Text nur eine Geschlechterform benutzt.

#### 4. Schritt: Benennung guter Ergebnisse

Ich bitte Sie, aus Ihrer Sicht zu formulieren, was erreicht werden soll ... und was ein gutes Ergebnis sein könnte ...

Einigung auf ein gemeinsames Ziel

- Was soll erreicht werden?
- Wo liegt der gemeinsame Nenner?

#### 5. Schritt: Entwicklung von Lösungen

Lassen Sie uns gemeinsam Lösungsideen entwickeln ...

Gemeinsames Suchen von Ideen zur Lösung des Konfliktes

- Was könnte man tun, um das Problem zu lösen?
- Gibt es noch andere Möglichkeiten?

Lösungsideen sammeln und bewerten

- Alle Ideen von allen Beteiligten aufschreiben ohne sie zu kritisieren oder zu bewerten (Flipchart, Kärtchen, sichtbar für alle!)
- Ideen nun gemeinsam bewerten: Was ist möglich? Was bringt diese Lösung? Welche möglichen Probleme entstehen daraus? Können alle Beteiligten mit dieser Lösung leben?

#### 6. Schritt: Bewertung von Lösungsideen

Sie haben nun Lösungen entwickelt und bewertet ...

Wie sprechen diese Lösungen Sie an, was wollen sie gegebenenfalls umsetzen?

- Sich gemeinsam für die Lösung entscheiden, die alle akzeptieren können!
- Keine Lösung erzwingen.
- Allenfalls das Gespräch vertagen.

#### 7. Schritt: Treffen von Vereinbarungen

Wir wollen das Gespräch nicht abschliessen, ohne konkrete Vereinbarung zu treffen ... Was müssen wir aus Ihrer Sicht vereinbaren? (Achtung: Präzision einfordern!)

- Vereinbarung über das weitere Vorgehen treffen: Wer macht was bis wann?
- Sich wieder treffen und den Erfolg gemeinsam beurteilen, allenfalls Korrekturen vornehmen.