

Ein Leitfaden für Konfliktlösungsgespräche

(1) Vorbereitung

- Konflikt ergründen: Beteiligte, Kern, Ursachen, Verlauf, Ebenen
- Bereitschaft der Konfliktparteien zu einem konstruktiven Gespräch sichern
- Gespräch organisieren: Teilnehmer, Zeit, Ort

(2) Durchführung

(a) Einführung

- Anlass und Ausgangslage des Gesprächs dar- und Rolle des Vermittlers klarstellen
- Ziele, Schritte und Dauer des Gesprächs vereinbaren
- Spielregeln für das Gespräch vereinbaren

(b) Darstellung

- Konfliktparteien nacheinander ihre Sicht und ihren Standpunkt darstellen lassen

(c) Klärung

- Fragen klären, Sachverhalte klarstellen und Mißverständnisse ausräumen lassen
- Konflikaspekte untersuchen und entwirren lassen
- Gemeinsamkeiten und Unterschiede abklären

(d) Verhandlung

- Lösungsmöglichkeiten für den Konflikt suchen und bewerten lassen
- Konsequenzen aus dem Konflikt und seinem Verlauf ziehen lassen
- Vereinbarungen treffen lassen und festhalten

(3) Nachbereitung

- Umsetzung und Einhaltung der Vereinbarungen überprüfen
- Entwicklung der Beziehung der Konfliktparteien beobachten
- Verlauf und Ergebnisse der Konfliktlösung als Lernerfahrung würdigen