

Leitfaden zur Konfliktlösung

I) Beschreibung des Konflikts

- Wer ist beteiligt, wer vertritt welchen Standpunkt?
- Gibt es Verbündete, welche?
- Gibt es „graue Eminenzen“?
- Wie lange gibt es diesen Konflikt schon?
- Woran haben Sie gemerkt, dass dieser Konflikt existiert?
- Wie erklären sich die beteiligten Parteien jeweils die Entstehung dieses Konfliktes?
- Wer ist am meisten an der Lösung des Konflikts interessiert, wer am wenigsten und warum?
- Was sind die evt. die tieferen Gründe für den Konflikt?
- Wer vertritt welche Interessen und Ziele?
- Gab es bereits Lösungsversuche, wenn ja welche, und warum sind sie gescheitert?

II) Bearbeitung des Konflikts

- Können Sie die Perspektive wechseln und sich in die Sicht der Konfliktparteien hineindenken?
- Was wollen die Parteien? Was sind die Interessen hinter den Positionen?
- Gibt es gemeinsame Oberziele, auf die sich die Parteien einigen könnten, oder einen kleinsten gemeinsamen Nenner?
- Was ist ihr eigenes Ziel, und passt das zu den Zielen der Konfliktparteien?
- Gibt es Lösungsmöglichkeiten mit gegenseitigem Nutzen?
- Welchen objektiven Kriterien soll die Konfliktlösung entsprechen?

III) Lösungsfindung

- Wie, wo, wie lange und wann bringen sie die Konfliktparteien zusammen?
- Einzelgespräche, Teamgespräche, Workshops?
- Welche Methoden oder Instrumente der Konfliktmoderation wären denkbar?
- Wie soll(en) die Lösung(en) dokumentiert werden?
- Wie soll die Lösung konkret umgesetzt werden? (Maßnahmenplan, Absprachenkatalog)
- Woran merken wir, dass wir eine tragfähige Lösung gefunden haben?