

## LEITFADEN KONFLIKTSCHLICHTUNG

<b>Vorher klären</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konflikt bedeutsam und mit den Konfliktpartnern lösbar?</li> <li>• Akzeptanz des Schlichters?</li> <li>• Genügend Zeit, keine Störungen?</li> <li>• Organisatorisches</li> <li>• Eigene Einstellung zu Konflikt und Beteiligten prüfen!</li> </ul>
<b>Startphase</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atmosphäre schaffen</li> <li>• Situativer Bezug</li> <li>• Positive Einstellung zum Konfliktgespräch</li> </ul>
<b>Hauptphase</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generelles Einverständnis abklären, d.h. gemeinsames Ziel formulieren</li> <li>• Vorgehensweise und Arbeitsvereinbarung festlegen</li> <li>• Regeln formulieren</li> <li>• Konfliktpunkte benennen lassen</li> <li>• Konkrete Beschreibung der Konflikte</li> <li>• Sammeln und visualisieren</li> <li>• Vorgangsweise festlegen</li> <li>• Dialog fördern und Aktives Zuhören ermöglichen durch wechselseitig sinngemäße Wiedergabe der Aussagen der anderen Konfliktpartei</li> <li>• Divergenzen und Gemeinsamkeiten herausarbeiten</li> </ul> <p><u>Bei sachlichen Divergenzen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziele, Bedürfnisse, Interessen klären. Den gemeinsamen Nenner finden.</li> <li>• Neue Lösungen entwickeln</li> </ul> <p><u>Bei emotionalen Divergenzen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wünsche und Anliegen formulieren</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Übereinstimmungen sichern – Zustimmung einholen + positives Feedback bei (jeder!) Übereinkunft</li> </ul>
<b>Endphase</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konkrete Vereinbarung formulieren (Was - Wer - Bis Wann - Prüfung auf Umfeldverträglichkeit - Prüfung auf längerfristige Haltbarkeit)</li> <li>• Termin zur gemeinsamen Überprüfung festsetzen</li> <li>• Eventuell Folgetermin um noch offene Punkte zu klären</li> </ul>