

Teil 22 Grundmodell Konfliktbearbeitung

Konflikte rechtzeitig wahrnehmen und lösen

Problem erkannt, benannt, ist halb gebannt.

Friedrich Glasl

Folgende Schritte helfen bei der Lösung von Problemen oder Konflikten. Es muss Schritt für Schritt vorgegangen werden. Hilfreich ist eine Visualisierung der Schritte (Flipchart und/oder grosse Moderationskarten mit den 6 Schritten).

Inhalte/Leitfragen	Kommunikation/Leitung
<p>1. Problemdefinition Jede/Jeder kennt die Sichtweise des Andern. Kein Konsens nötig!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genaue Beschreibung des Problems aus den unterschiedlichen Perspektiven • Alle Fakten auf den Tisch legen • Was ist strittig? 	<ul style="list-style-type: none"> • Beschreiben, nicht urteilen • Nach Beispielen fragen (wann, was, wer, wo?) • „Ich“- Botschaften formulieren, von sich sprechen • Zusammenfassen: „Wenn ich richtig verstanden habe, meinen Sie...“
<p>2. Zielformulierung Gemeinsame Zielfindung. Konsens ist erforderlich!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was möchten die Beteiligten erreichen? • Welche Absichten, Motive stecken dahinter? 	<ul style="list-style-type: none"> • Welches Ergebnis möchten Sie erreichen? • Was genau möchten Sie, dass Ihr Partner tut? • Woran erkennen wir die Zielerreichung?
<p>3. Lösungsentwicklung (Brainstorming) Möglichst viele Lösungsansätze, keine Bewertung!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie kann das Ziel erreicht werden? • Welche Lösungen lassen ein Zwischen- oder Teilziel erreichen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Bitte keine Bewertung. Diese erfolgt im nächsten Schritt. • Welche Möglichkeiten gibt es noch? • Stellen Sie sich vor, Morgen wäre das Problem gelöst. Auf welche Ideen bringt Sie das? (Wunderfrage nach Shazer)
<p>4. Bewertung und Kompromiss Es besteht ein Konsens über das weitere Vorgehen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Ideenkombination ist die beste? • Welches sind die Entscheidungskriterien? • Was bleibt noch unbefriedigend? Welche Lösungen gibt es dafür? 	<ul style="list-style-type: none"> • Was hindert Sie, hier einzuwilligen? • Unter welchen Bedingungen können Sie zustimmen? • Könnten wir es eine Zeitlang versuchen?
<p>5. Realisierung des Vorgehens</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wer macht was, bis wann, mit welchen Mitteln? • Welche Bereiche werden delegiert? • Welche Koordination ist nötig? 	<ul style="list-style-type: none"> • Schriftliche Vereinbarung treffen • Massnahmenplan erstellen ⇒ Kap. 4.8
<p>6. Schritt: Evaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wann erfolgt die Überprüfung der Zielerreichung? • Woran erkennen wir, dass die Zielsetzungen erreicht sind? 	<ul style="list-style-type: none"> • Abmachungen über die Evaluation der Zielerreichung • Nächste Termine vereinbaren • Abschliessen

Quelle: Peter Strahm, Respekt und Entschiedenheit, ISBN 978-3-0355-0186-5, © hep verlag ag, Bern 2014

Problemdarstellung
aus eigener Sicht
(kein Konsens nötig)

Gemeinsame Zielsetzungen (Konsens nötig!)

Lösungsansätze (keine Bewertung)

Bewertung,
Kompromiss über
Vorgehensweise(n)

Planung, Realisierung

Wer macht was,
bis wann, mit
welchen Mitteln?

Evaluation der Zielerreichung