

## Leitfaden für eine gute Konfliktmoderation

Schritt	Inhalt	Funktion
1. Einstieg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziel des Gesprächs vereinbaren</li> <li>• Rollen transparent machen</li> <li>• Überblick über Ablauf des Gesprächs geben</li> <li>• Gemeinsame Vereinbarungen treffen: Wie wollen wir in dem Gespräch miteinander umgehen?</li> <li>• Vertraulichkeit klären</li> </ul>	Gemeinsames Bild über Zielsetzung und realistische Einschätzungen erhalten, was durch dieses Gespräch möglich werden kann. Offenheit für das Gespräch und für die Gesprächsteilnehmer entwickeln.
2. A stört	Den Konflikt auf den Tisch legen. Keine Diskussion, keine Rechtfertigung von B, kein Feedback o.ä., B hört nur zu.	Bereitschaft fördern, über Unterschiede, Bedürfnisse, Emotionen und Verletzungen zu sprechen
3. B stört	Dem anderen wird ebenfalls Raum gegeben, zu formulieren, was ihn stört. Keine Diskussion, keine Rechtfertigung von A, kein Feedback o.ä., A hört nur zu.	s. o.
4. A's Ziel	Die eigenen Wünsche/Interessen formulieren: „Ich möchte ...“	Wichtig, um aus dem eher destruktiven Beschreiben dessen, was einen stört, in einen konstruktiven Modus zu kommen, in dem sichtbar wird, wie Zielzustände aussehen können.
5. B's Ziel	Dem anderen Raum geben, ebenfalls zu formulieren, was er sich wünscht	s. o.

6. Gemeinsamkeiten	Klären: Worin sind wir uns einig?	<p>Ohne diesen Schritt sind keine Lösungen möglich!</p> <p>Es ist die absolute Basis für tragfähige Lösungen, Gemeinsamkeiten zu bemerken. Manchmal genügt der kleinste gemeinsame Nenner: „Wir sind uns einig, dass wir einen Konflikt haben und ihn nicht mehr haben wollen.“</p>
7. Lösungsmöglichkeiten	Ideen suchen, wie der Konflikt gelöst werden kann	Hier gilt es mehrere unterschiedliche Lösungen zu finden, häufig ist nicht die erste Lösungsidee die beste.
8. Vereinbarungen	<p>Konkret, detailliert, verbindlich festlegen:</p> <p>„Was wollen wir ganz konkret vereinbaren?“</p> <p>„Was machen wir ab morgen konkret anders?“</p>	Dieser Schritt ist erfolgsentscheidend für eine wirkliche Umsetzung der Lösungen. Wird er weggelassen, ist die Gefahr groß, dass alles so bleibt, wie es ist.
9. Überprüfen und nachjustieren	Nach vereinbarter Zeit überprüfen, ob sich die Vereinbarung/Lösung in die Praxis umsetzen lässt und ob die Beteiligten damit zurechtkommen. Nicht selten sind weitere Gespräche erforderlich.	Nachhaltigkeit sichern.