Checkliste

Konfliktmoderation und Lösungsfindung

Wenn Sie ein Konfliktgespräch zwischen zwei oder mehreren Kolleginnen als Konfliktmoderatorin begleiten wollen, können Sie vorher die folgende Checkliste durchgehen, um den Konfliktlösungsprozess möglichst souverän zu moderieren:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Vereinbaren Sie die Rahmenbedingungen. | Legen Sie fest, wann, wo und warum Sie das Schlichtungsgespräch führen wollen, und vereinbaren Sie die Regeln für diesen Dialog. |  |
| Stellen Sie die Positionen gegenüber. | Bitten Sie die Kolleginnen, ihre Positionen ohne Vorwürfe in Form von Ich-Botschaften zu beschreiben. |  |
| Stellen Sie das gemeinsame Ziel klar. | Stellen Sie klar, dass das Ziel des Gesprächs darin besteht, eine für alle Seiten annehmbare Lösung zu finden. |  |
| Lassen Sie nach Lösungsideen suchen. | Sammeln Sie die Lösungsvorschläge in einem Brainstorming. Das heißt: Niemand darf die vorgeschlagenen Lösungen kritisieren oder auf Umsetzbarkeit bewerten. |  |
| Prüfen Sie die Lösungsvorschläge gemeinsam auf Umsetzbarkeit. | Erst im Anschluss an das Brainstorming nehmen Sie die Lösungsvorschläge genauer unter die Lupe und prüfen, welche am praktikabelsten sind. |  |
| Wählen Sie die beste Idee aus.  | Bitten Sie die Kolleginnen, sich für die geeignetste Lösung zu entscheiden, und legen Sie gemeinsam – am besten schriftlich – die Umsetzung fest. |  |
| Lassen Sie die Kolleginnen die gewählte Lösung durchführen. | Entlassen Sie die Beteiligten in den Praxisalltag, um die Lösung in der Praxis anzuwenden. |  |
| Prüfen Sie den Erfolg der Umsetzung. | Prüfen Sie nach einem vereinbarten Zeitraum, ob die Lösung funktioniert. |  |