# Checkliste: Konfliktlösung mit dem Harvard-Prinzip

## Vorgespräche

Sind die Positionen bzw. der Konflikt sehr emotional oder bereits verhärtet, ist es empfehlenswert, eine neutrale und vertrauenswürdige Moderation einzusetzen. Die folgenden Leitfragen sollten zunächst in Einzelgesprächen mit den Beteiligten geklärt werden. Das Ziel der Einzelgespräche ist es, auf eine Verhandlungs- und Lösungsbereitschaft hinzuwirken.

- ☐ Worin genau besteht der Konflikt, der gelöst werden soll?
- ☐ Was ist das Ziel, das mit der Konfliktlösung erreicht werden soll?
- ☐ Welche Bedürfnisse und Interessen liegen hinter den vorgetragenen Positionen?
- ☐ Welche (kreativen) Lösungsoptionen sind denkbar?
- ☐ Wie können sich alle Beteiligten an der Lösung beteiligen?

## Tipps für die Vorgespräche

Wenn sich Konflikte und damit auch Emotionen aufgestaut haben, sollte die Moderation in den Einzelgesprächen den Raum geben, diese anzusprechen. Jedes Vorgespräch ist ein vertraulicher und geschützter Raum. Daher werden die Inhalte der Vorgespräche im Detail nicht weitergegeben. Allerdings ist es empfehlenswert, dass die Ergebnisse von der Moderation, ohne den geschützten Raum zu beschädigen, sachlich zusammengefasst werden, so dass sich alle Beteiligten auf die eigentliche Verhandlung und Konfliktlösung einstellen können.

## Die Konfliktlösung

In der Verhandlung zur Konfliktlösung selbst sollten u.a. folgende Fragen geklärt werden:

- ☐ Sind Regeln vereinbart, wie die Beteiligten in der Verhandlung kommunizieren sollen? Beispielsweise sollten Beleidigungen oder persönliche Angriffe ausgeschlossen werden.
- ☐ Worin genau besteht der Konflikt, der gelöst werden soll?
- ☐ Welche Bedürfnisse, Interessen und Ziele liegen hinter den vorgetragenen Positionen?
- ☐ Welche (kreativen) Lösungsoptionen sind denkbar?
- ☐ Wie können sich alle Beteiligten an der Lösung beteiligen?
- ☐ Welche Lösungsoption dient der Sache am meisten und bietet allen Parteien unter den gegebenen Rahmenbedingungen den größten Mehrwert?
- ☐ Wie sehen die konkreten (ersten) Schritte zur Umsetzung der vereinbarten Lösung aus?
- ☐ Wer verantwortet welchen Umsetzungsschritt?
- ☐ Wann findet ein Follow-Up zur Ergebnisbesprechung statt und wer kümmert sich um die Organisation?

## Tipps für die Konfliktlösung

Es empfiehlt sich, die Gesprächsinhalte bereits im Termin für alle sichtbar mitzuschreiben (Protokoll, Post Its u.a.). Das reduziert die Wahrscheinlichkeit, dass die Beteiligten sich im Gespräch missverstehen, ohne es zu merken. Sollte eine Moderation eingesetzt werden, so ist sie lediglich für den Prozess verantwortlich. Die Inhalte und das Ergebnis sowie potenzielle Todos nach der Verhandlung verantworten die Beteiligten. Vor allem in angespannten Situationen ist es wichtig, dass die Moderation Ausgeglichenheit ausstrahlt und dem Prozess Stabilität gibt. Wenn sie es für angemessen hält, kann ein gewisses Maß an Humorigkeit die Situation auflockern, was dem Diskurs ungemein helfen kann.

## Nachbereitung

- ☐ Wer stellt allen Beteiligten die Ergebnisse der Konfliktlösung in welcher Form zur Verfügung?
- ☐ Wie wurden die vereinbarten Maßnahmen umgesetzt?
- ☐ Hat die vereinbarte Lösung den gewünschten Mehrwert gebracht?
- ☐ Welche weiteren Maßnahmen sind umzusetzen?
- ☐ Wie hat sich der Umgang der beteiligten Parteien seitdem verändert?
- ☐ Wie können zukünftige Konflikte vermieden bzw. bereits in der Entstehung erkannt und gelöst werden?


CC BY SA