

Schnell-Check

für das richtige Konfliktledigungsverfahren

In einer akuten Konfliktsituation hilft Ihnen der folgende Schnell-Check beim zügigen und richtigen Reagieren auf Konflikte oder andere problematische Situationen.

Schließen Sie Sperren, Probleme und Krisen aus!

Schnell-Check: Es liegt wirklich ein Konflikt vor		
1	Ja, wir kennen den aktuellen Zustand des Projektes.	
2	Ja, wir sind uns über das nächste Ziel alle einig.	
3	Ja, wir wissen den Weg zum Ziel, kommen aber trotzdem nicht voran.	

- Wenn Sie Zeile 1 nicht bestätigen können, liegt eine **Krise** vor. In diesem Fall brauchen Sie vermutlich einen Berater, um die Krise zu beseitigen.
- Bestätigen Sie Zeile 1, aber nicht Zeile 2, haben Sie einen **Konflikt**. Gehen Sie weiter durch diesen Schnell-Check, um Ihre nächsten Schritte zu klären.
- Bestätigen Sie die Zeile 1 und 2, aber nicht Zeile 3, stehen Sie vor einem **Problem**. Der Ausweg sind Problemanalyse, ggf. fachliche Begleitung oder moderierte Lösungssuche.
- Bestätigen Sie alle drei Zeilen, liegt nur eine **Sperre** vor. Aus irgendeinem Grund gelingt Ihnen der nächste Schritt nicht. Wenn Sie diesen Grund gefunden haben (unterstützende Methode: Supervision), geht es zügig weiter.

Prüfen Sie die Notwendigkeit zur Konfliktlösung!

Schnell-Check: Der Konflikt muß gelöst werden		
4	Ja, es handelt sich um Mobbing.	
5	Ja, der Konflikt gefährdet mein Projekt.	
6	Ja, ich muß mit den Konfliktbeteiligten weiter zusammenarbeiten.	
7	Ja, wegen der Mitarbeiterfürsorge fühle ich mich verantwortlich.	

- Wenn Sie eine der Zeilen 4 bis 7 bestätigen konnten, müssen Sie für die Lösung des Konfliktes sorgen.
- Trifft Zeile 4 zu, ist auch aus arbeitsrechtlichen Gründen sofortiges Handeln und schneller Opferschutz nötig.
- Haben Sie alle vier Zeilen mit Nein beantwortet, sollten Sie den Konflikt beobachten oder sich von den Konfliktbeteiligten trennen. Beachten Sie dabei mögliche Folgen insbesondere rechtlicher Art (s. unten, Schnell-Check Zeile 33 bis 35).

Nutzen Sie, wenn möglich, interne Ressourcen!

Schnell-Check: Die Parteien lösen den Konflikt alleine		
8	Ja, die Beteiligten sind sehr lösungsbereit.	
9	Ja, die Beteiligten können noch gut miteinander reden.	
10	Ja, es sind nur wenige Beteiligte.	
11	Nein, es gibt noch keine „Lagerbildung“.	
12	Nein, die Beteiligten stehen in keinem Abhängigkeitsverhältnis zueinander.	
13	Ja, die Beteiligten kommen aus dem gleichen Kulturkreis.	
14	Ja, der Konflikt ist frisch und hat keine lange Vorgeschichte.	
15	Nein, es gibt keine gescheiterten Lösungsversuche.	
16	Nein, es sind keine Ziele oder Ressourcen in unmittelbarer Gefahr.	

- Wenn Sie jede der Zeilen 8 bis 16 bestätigt haben, können Sie die Lösung des Konfliktes den Beteiligten selbst überlassen. Stellen Sie aber sicher, daß sich die Streitenden tatsächlich zu einem klärenden Gespräch treffen und setzen Sie notfalls einen Termin.
- Scheitert dieses Gespräch oder konnten Sie nicht alle Zeilen bestätigen, übernehmen Sie selbst die Vermittlung oder wenden Sie sich an einen externen Mediator.

Kontakt:

Ruf: 0381 – 20 38 99 04
 Fax: 0381 – 20 38 99 05
 Mail: info@straube-mb.de

Besucher:

Kuhtor, Hinter der Mauer 2
 18055 Rostock
 Web: www.straube-mb.de

IBAN: BLZ Konto
 DE04 10010010 0 419864107
 BIC: PBNKDEFF (Postbank)

USt-

IdNr.: DE137429337

Inh.: Roland Straube

Mediator BM, Ausbilder für Mediation BM
 Familientherapeut, Traumatherapeut
 Strukturberater

... interne Ressourcen (Fortsetzung)

Schnell-Check: Sie leiten das Vermittlungsgespräch		
17	Ja, ich bin inhaltlich und persönlich unbeteiligt.	
18	Nein, ich habe weder Schaden noch Nutzen bei diesem oder jenem Konfliktausgang.	
19	Ja, es handelt sich um eine überschaubare Zahl an Beteiligten.	
20	Ja, ich kann für alle in gleicher Weise parteilich sein	
21	Ja, die Beteiligten wissen, daß Sie mir vertrauen können.	
22	Nein, ich habe mit keinem Beteiligten einen offenen oder mit Macht erledigten Konflikt.	
23	Ja, ich traue mir zu, in diesem Konflikt zu vermitteln und kenne Vermittlungstechniken.	
24	Ja, unsere Unternehmenskultur läßt es zu, über Konflikte halbwegs offen zu sprechen.	
25	Nein, der Konflikt und die Beteiligten erinnern mich nicht an eigene frühere Erlebnisse.	
26	Nein, keiner der Beteiligten ist mein Vorgesetzter.	
27	Nein, das Risiko für das Projekt ist nicht so hoch, daß ich sehr unruhig bin.	

- Wenn Sie jede der Zeilen 17 bis 27 bestätigen konnten, spricht nichts gegen eine Vermittlung unter Ihrer Leitung.
- Falls Sie sich – vielleicht auch aus Zeitgründen – dagegen entscheiden, bleibt die Einschaltung eines projekt-externen Mediators. Steht innerhalb Ihres Unternehmens dafür niemand zur Verfügung, wenden Sie sich bitte an:

Straube Managementberatung

Web: www.straube-mb.de Mail: info@straube-mb.de

oder für Privatkonflikte: **Mediationsstelle Rostock**

Web: www.mediationsstelle-rostock.de Mail: info@mediationsstelle-rostock.de

Außerdem finden Sie Mediatoren unter anderem auch auf den Internetseiten des Bundesverbandes Mediation (www.bmev.de) und der Centrale für Mediation (www.mediate.de).

Wählen Sie den richtigen Mediator!

Schnell-Check: Auswahl eines Mediators		
28	Ja, der Mediator ist völlig unbeteiligt am Projekt.	
29	Ja, der Mediator hat Erfahrung.	
30	Ja, der Mediator macht auf mich einen guten Eindruck.	
31	Ja, der Mediator arbeitet systemisch und transformativ.	
32	Ja, der Mediator hat mir die Konfliktlösung nicht versprochen.	

- Zeile 28 und Zeile 30 müssen auf den von Ihnen gewählten Mediator zutreffen, die anderen Zeilen sollten Sie möglichst ebenfalls bestätigen können.
- Besonders wichtig ist Zeile 32. Erfahrungsgemäß führen Vermittlungsverfahren, in denen die Mediatoren ein besonderes Interesse an positiven Lösungen haben, zu schlechten Ergebnissen. Das hat etwas mit der Gesprächsdynamik und der hohen Sensibilität von Streitenden zu tun.

Sichern Sie sich rechtlich ab!

Schnell-Check: Rechtliche Fragen sind geklärt		
33	Ja, meine Rechtsabteilung akzeptiert den gewählten Konfliktledigungsweg.	
34	Ja, die Konfliktparteien werden rechtlich beraten.	
35	Ja, ich bleibe mit den Hausjuristen in Kontakt.	

- Die Zeile 34 darf nur dann unbestätigt bleiben, wenn es sich um einen Konflikte nur auf der Beziehungsebene ohne rechtliche Relevanz handelt. Beachten Sie aber, daß Sie (als Nichtjurist) rechtliche Relevanz möglicherweise nicht erkennen.
- Die rechtliche Beratung sollte selbstverständlich nicht soweit gehen, daß die Parteienanwälte während der Mediation anwesend sind und dort für Ihre Mandanten sprechen. Sie müssen aber hinsichtlich des Zeitverlaufes (Fristen!) und des Ergebnisses einbezogen werden.

© Roland Straube

Die Nutzung durch Veranstaltungsteilnehmer für ihre eigene Entscheidungsfindung ist gestattet. Die Verwendung für Trainings- und Beratungszwecke bedarf der Absprache mit Roland Straube.

Der Schnell-Check wurde von **Roland Straube** mit Unterstützung durch **Hans Leuschner** entwickelt.

Eine frühere Version des hier vorliegenden Schnell-Checks wurde veröffentlicht im Handbuch **Konfliktmanagement für Projektleiter** (Roland Straube, Hans Leuschner, Petra Müller; Haufe, 2008; vergriffen: Restexemplare über Straube Managementberatung, Neuauflage in Vorbereitung).

WIR MACHEN ES ANDERS

MEDIATION · BERATUNG · COACHING · SUPERVISION · THERAPIE · AUSBILDUNG

Kontakt:

Ruf: 0381 – 20 38 99 04
 Fax: 0381 – 20 38 99 05
 Mail: info@straube-mb.de

Besucher:

Kuhtor, Hinter der Mauer 2
 18055 Rostock
 Web: www.straube-mb.de

IBAN: BLZ Konto
 DE04 10010010 0 419864107
 BIC: PBNKDEFF (Postbank)

UST-

IdNr.: DE137429337

Inh.: Roland Straube

Mediator BM, Ausbilder für Mediation BM
 Familientherapeut, Traumatherapeut
 Strukturberater

