



Phasen des Konfliktklärungsprozesses

1. Prozess-Einstieg:

- Aufbau von Kontakt und psychologischer Sicherheit
- Klärung des Rahmens

>>> **Situations- und Rollenklärung**

2. Bestandsaufnahme:

- Sammlung der Konfliktthemen
- Festlegung der Reihenfolge der Bearbeitung

>>> **Verständnis für alle Sichtweisen durch konkretisierende Fragen**

3. Klärungsphase:

- Erforschen der Hintergründe
- Klärung zugrundeliegender Interessen, Werte, Bedürfnisse, Überlegungen und Emotionen

>>> **Aktives Zuhören als zentrales Instrument**

4. Lösungsentwicklung:

- Entwicklung von konkreten Handlungsoptionen
- Vereinbarungen zur zukünftigen Zusammenarbeit

>>> **Transfersicherung: Wer? Was? Wie? Bis wann?**

5. Prozess-Abschluss:

- (Zwischen-)Bilanz
- Feedback und Ausblick

>>> **Positive Abrundung des Prozesses**