**Checkliste für gutes Konfliktmanagement**

Ihr Führungsverhalten im Check:

1. Wenn Ziele oder Ergebnisse nicht erreicht werden, wie reagieren Sie?
2. Wenn ein schwerwiegender Fehler passiert ist, wie reagieren Sie?  
   Handeln Sie? Klagen Sie an und suchen den Verantwortlichen?
3. Wenn Sie kritisiert werden, wie handeln Sie?  
   Bedank
4. en Sie sich für das Feedback, den Mut und die Offenheit?  
   Rechtfertigen Sie sich?

Greifen Sie den Kritiker an und üben selbst Kritik?

**Fragen zum Konflikt:**

1. Ist ein Projekt oder ein betrieblicher Erfolg durch den Konflikt gefährdet?
2. Wieviel Zeit kann der Lösung des Konflikts eingeräumt werden?
3. **Welche Rolle traue ich mir im Rahmen der Konfliktlösung zu?**

**Kann und sollte durch Führungskraft selbst erfolgen:**Initiator: Übernahme der Konfliktverantwortung; setzt Konfliktlösung in Gang,  
 die Konfliktlösung erfolgt durch andere.

Konfliktberater:

Berät die Konfliktparteien in Einzelgesprächen; Unterstützung bei Klärung;  
 Konfliktlösung erfolgt durch Kontrahenten.

**Kann je nach Kompetenz sowohl durch die Führungskraft als auch einen neutralen**

**Konfliktmediator erfolgen:**

Konfliktbegleiter:

Moderation von Konfliktgesprächen, Begleiter garantiert fairen  
Gesprächsverlauf; Konfliktlösung durch Kontrahenten.

**Empfehlung: interne/externe Konfliktmediatoren, die nicht Teil des Teams/Systems**

**sind**

Konfliktmanager/Mediator:

Erfahrener Konfliktprofi mit Erfahrung; Analysiert und steuert die

Konfliktlösung, erstellt ein Konzept, konfrontiert, wenn Verantwortung nicht

übernommen wird; macht ggf. Lösungsvorschläge

Entscheider:

Sparsamer Einsatz durch Konfliktmanager, Ausarbeitung einer gut

begründeten Lösung, die Lösung selbst liegt aber bei den Kontrahenten.

1. Sind die Parteien an einer Lösung interessiert?
2. Wie wecke ich deren Interesse an einer Lösung?
3. Gab es bereits Lösungsversuche? Wenn ja mit welchem Ergebnis?
4. Wie bewerten die Konfliktparteien den Konflikt?
5. Halte ich selbst den Konflikt für lösbar?
6. Welche Lösungen kann es geben?
7. Wer hat den Vorteil bei welcher Lösung?
8. Wie könnte eine Lösung aussehen, in der beide Seiten etwas geben und auch einen Vorteil haben?
9. Ist ein Budget für einen externen Konfliktmanager vorhanden?
10. Welche Konsequenzen hat es, wenn die Konfliktlösung scheitert?
11. Wie sieht ein Eskalationsweg aus?
12. Wer entscheidet im Eskalationsweg?   
    **Achtung: Eskalation sollte so wenig wie möglich genutzt werden, da sie die Autorität der Konfliktparteien beschädigen kann und sich abnutzt.**
13. Kann ich den Konflikt entscheiden? Was wäre die Folge?
14. Bin ich bereit, angekündigte disziplinarische Maßnahmen umzusetzen?