

Phase I Einleitung

- Moderator:** Einführung: Information über den Konflikt
Betonung des gemeinsamen Anliegens
Erläutert Vorgehen
- Gruppe:** Regeln

Phase II Diagnose = Beschreibung Ist – Zustand

- Moderator:** Steuert behutsam
Unterstützt Konfliktbeschreibung
- Gruppe:** Konfliktbeschreibung, eventuell indirekt und
in Teilkomponenten
Konsens bezüglich Konflikt-Zustand

Phase III Lösung entwickeln

- Moderator:** Zusammenfassen
Zwischenergebnisse festhalten
Was ist noch offen?
Zustimmung aller einholen
- Gruppe:** Beschreibung von Ziel und Weg mit Alternativen
Vergleich und Bewertung der Alternativen
Umsetzbare Alternative wählen
Zustimmung aller einholen

Phase IV Erfolg sichern

- Moderator:** Was ist noch offen?
Anerkennung geben!
- Gruppe:** Anforderungen an geändertes Verhalten festlegen
Was genau muss geschehen: Ort, Zeit ...?
Arbeit formal überprüfen