

Das ‚ALPHA-Strukturmodell‘ in der Konfliktmoderation

5-Verhandlungsphasen zur konstruktiven Konfliktlösung

Der Konfliktmoderator wird keinerlei Vorschläge machen, sondern die Parteien eigenverantwortlich durch einen besonderen Kommunikationsprozess, ein Modul führen, das aus festgelegten Arbeitsschritten besteht. Dabei werden zunächst die ‚verengten‘ Themen der Konfliktparteien gesammelt und strukturiert. Die Mediation wird überwiegend in fünf Phasen durchgeführt, der so genannten ALPHA-Struktur:

A – Auftragsklärung (1)

Zunächst werden die Parteien über das ‚Mediationsverfahren‘ informiert, die Rahmenbedingungen (z. B. Vertraulichkeit, Kommunikationsregeln, ...) für die Konfliktvermittlung in einer Mediationsvereinbarung festgehalten und die weitere Vorgehensweise miteinander abgestimmt.

L – Liste der Themen (2)

Zu Beginn der zweiten Phase stellen die Parteien ihre Standpunkte und Sichtweisen im Zusammenhang dar, so dass die Themen, Streitpunkte und Konfliktfelder gesammelt und für die weitere Bearbeitung strukturiert werden können.

P – Positionen und Interessen (3)

In der "Exploration", der zeitlich umfangreichsten Phase wird den Konfliktparteien die Möglichkeit gegeben, ihre Sicht des Konflikts zu jedem Themenpunkt umfassend darzustellen. Informationen, Daten und Wahrnehmungen werden ausgetauscht, bevor auf die unterschiedlichen und gemeinsamen Wünsche, Bedürfnisse und Interessen der Parteien vertieft eingegangen und damit der Konflikt umfassend erhellt werden kann. Dabei werden die Positionen (Festlegung auf eine Lösungsoption) der Parteien hinterfragt und die zu Grunde liegenden Interessen aufgedeckt.

H – Heureka (4)

Anschließend werden verschiedene Lösungsoptionen (Brainstorming) entwickelt, die in den nachfolgenden Verhandlungen bewertet und in eine verbindliche Abschlussvereinbarung münden.

A – Abschlussvereinbarung

Hierbei regeln die Parteien möglichst konkret, wer wann was macht. So werden im Laufe der Konfliktbearbeitung aus Konflikt-"Gegnern" konfliktfähige Konflikt"-Partner". Einige Konflikte lassen sich in einer Sitzung klären bzw. auflösen, komplexere Fälle beanspruchen u.U. mehrere Sitzungen.