Konfliktbewältigung

|  |  |
| --- | --- |
| **Strategien** |  |
| Den Konflikt auf den Tisch legen (Konfrontation):* Wie stark mich die angesprochene Situation stört, muss dem Gegenüber deutlich werden, also nicht etwas «durch die Blume» sagen.
* Ich-Botschaften verwenden statt Du-Botschaften.
 | Mich stört ... |
| Das eigene Ziel nennen: «Ich möchte...» | Mein Ziel ... |
| Das Ziel des Gegenübers feststellen:* Durch direkte Frage «Was möchtest du?»
* Kontrollfrage zum eigentlichen Ziel

«Wie siehst du das?»«Was sagst du dazu?»* Durch aktives Zuhören.
 | Dein Ziel ... |
| Nach Gemeinsamkeiten suchen:* In welchen Punkten stimmen die Beteiligten überein?
 | Gemeinsamkeiten |
| Ideen suchen, akzeptieren, bewerten:* Wie kann das Problem gelöst werden?
 | Lösungsansätze |
| Eine Vereinbarung machen:* Konkret, detailliert, zeitlich befristet.
* Nach einer festgelegten Zeitspanne überprüfen, ob sich die Vereinbarung in der Praxis umsetzen lässt und ob alle damit zurechtkommen.
 | Vereinbarung |