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 |