
Konfliktlösung

Drei Schritte zur Anwendung in der Praxis

Kontakt aufnehmen

- Das Gespräch mit der Gegenseite suchen:
 - Grund für das Gespräch
 - Ziel des Gesprächs
 - Vorgehen im Gespräch
 - Zeitbedarf
 - Zustimmung abholen
- Situation offen darstellen
- Erlebtes schildern
- Meinungen aufnehmen

Wichtig: sachlich bleiben, zuhören, Fragen stellen, Notizen machen (am besten am Flip-Chart)

Ziele analysieren

- Angestrebte individuelle Ziele der Parteien klar darstellen (Wer verhält sich wie und weshalb)
- Abweichungen in den Zielen diskutieren
- Gemeinsamkeiten in den Zielen herausarbeiten

Lösungen vereinbaren

- Unterschiedliche Lösungsvarianten sammeln
- Varianten bewerten
- Entscheiden
- Umsetzung vereinbaren (wer, was, wie, bis wann)

