

Konfliktbewältigung II

Schritte zur Lösung von Konflikten

Analyse der Situation

- Liegen gegensätzliche Interessen vor?
- Wer ist in den Konflikt einbezogen?
- Wie wird argumentiert?
- Was ist aus dem Konflikt herauszuholen?
- Welcher Natur ist der Konflikt?

Bewertung der Information

- Was ist wesentlich?
- Was ist wahr?
- Was ist lösbar?
- Welche Absicht steckt dahinter?
- Welche Personen stehen auf welcher Seite?
- Welche Informationen fehlen?
- Was sind die Ursachen?

Gedankliche Lösung des Konflikts

- Welche Lösung gibt es prinzipiell und welche momentan?
- Welche möglichen Folgen können sich aus der beabsichtigten Konfliktlösung ergeben?
- Wie soll die Konfliktlösung herbeigeführt werden?

Hinweise zum Führen des Konfliktgespräches

- Beachten Sie, dass Konfliktpersonen eine für sie begründete Motivation haben
- Akzeptanz des Partners beachten: auch Emotionen müssen akzeptiert werden
- Nicht zu schnell die Führung in einem Gespräch an sich ziehen
- Langsam die Führung übernehmen / ICH- Botschaften: Ich sehe...