



CHECKLISTE

Konfliktlösungsschritte *

1. Den Konflikt erkennen und beschreiben

- a. Ansprechen und Anerkennen des Konfliktes
- b. Erkennen des Auslösers bzw. des Konfliktgegenstandes

Herausforderung:

- Über Gefühle sprechen, aber versuchen ruhig und sachlich bleiben.
- Vertrauen und Transparenz herstellen.
- Standpunkt des Konfliktpartners verstehen.

2. Gemeinsam Strategien zur Konfliktbewältigung entwickeln

- a. Erkennen und Beschreiben der jeweils eigenen Verhaltensmuster
- b. Beschreiben der Ursachen und Auslöser des Konflikts
- c. Erarbeiten von mehreren Möglichkeiten der Konfliktbewältigung
- d. Bewerten der unterschiedlichen Lösungen

Herausforderung:

- Verstehen wollen: Zuhören und immer wieder nachfragen.
- Folgen eines Scheiterns ansprechen.
- Geben und Nachgeben.

3. Entscheidungen treffen

- a. Entscheiden für eine der Bewältigungsstrategien
- b. Festlegen, wer was bis wann zu tun hat.

Herausforderung:

- Auch kleine Erfolge anerkennen.
- Keine vorschnellen Entscheidungen akzeptieren.
- Vereinbarung klar und verständlich formulieren.

4. Vereinbarungen umsetzen

- a. Umsetzen der Bewältigungsstrategie
- b. Anerkennen der (eventuell nur kleinen) Umsetzungserfolge

Herausforderung:

- Rachegefühle verbannen.
- Enttäuschungen innerlich verarbeiten.
- Zu den Vereinbarungen stehen.

5. Ergebnisse überprüfen

* frei nach Karl Berkel „Konflikttraining“, Heidelberg 1997