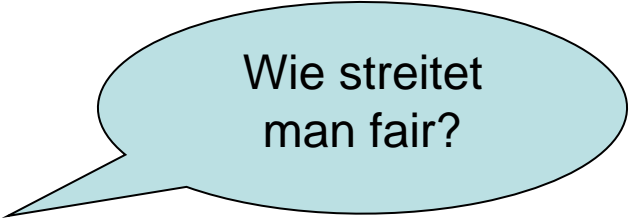


# Regeln für konstruktive Konfliktgespräche



Wie streitet  
man fair?

1. Kommen Sie nach einem Konflikt „runter“ bzw. **gewinnen Sie Abstand** (durchatmen, zählen, ...) Oft ist es gut, erst mal eine Nacht darüber schlafen, manchmal ist ein direktes Feedback im richtigen Ton aber auch besser.
2. Das Konfliktgespräch **gut vorbereiten**: Zeitpunkt, Ort, ungestört sein, Spickzettel, Lösungsvorschläge überlegen
3. **Freundlicher Einstieg** ins Gespräch (was zu trinken anbieten, netter Smalltalk, zugewandte Körperhaltung, ...)
4. **Das Problem schildern**
  - Benennen Sie den Vorfall genau, benennen Sie, was Sie dabei fühlen und sagen Sie, was Sie sich wünschen. wollen, brauchen
  - Bleiben Sie sachlich und respektvoll
  - Verwenden Sie „Ich-Botschaften“, z.B. „Mir gefällt das nicht.“ statt „Dein Vorschlag ist doof.“ (mehr siehe Kopien)
  - Vermeiden Sie „Türknaller“, verwenden Sie „Türöffner“, z.B. „Erzähle, wie kam es dazu?“ statt „Wie konntest du das tun?“ (mehr siehe Kopien)
  - Beschreiben Sie genau statt übertrieben abzuwerten, z.B. „Ich würde gerne öfters auch zu Wort kommen.“ statt „Ich hasse es, dass du mich immer vollquatschst.“ (mehr siehe Kopien)
  - Benützen Sie die Kiss-Kick-Kiss Technik (Kompliment-Kritik-Kompliment)
  - Humor entschärft (wenn beide lachen müssen)

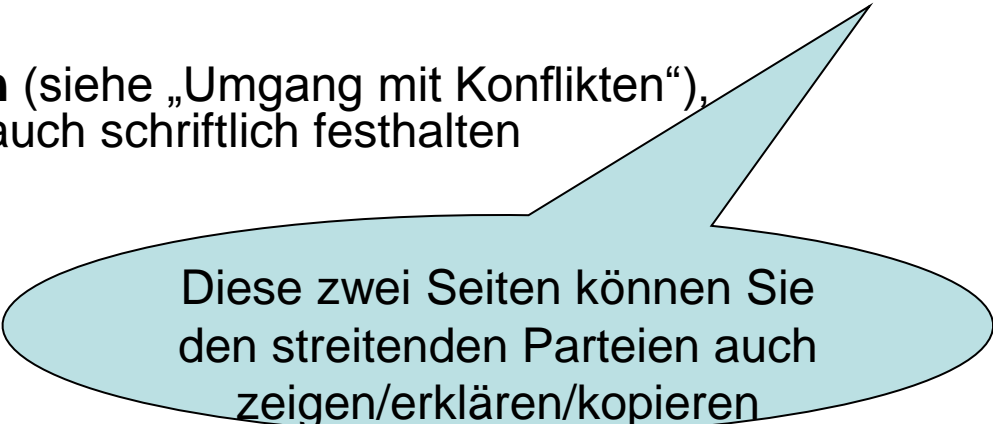
## 5. Die andere Sichtweise anhören

- Hören Sie aktiv und konzentriert zu, lassen Sie den andern ausreden, halten Sie Blickkontakt, nicken Sie zustimmend, „mh, mh...“
- Finden Sie heraus, was der andere meint. Fragen Sie bei Unklarheiten nach. Fassen Sie zusammen, was der andere sagt. Nehmen Sie die Gefühle des anderen wahr und ernst. Zeigen Sie Verständnis.
- kontrollieren Sie Ihre Gefühle. Machen Sie sich bewusst: jemand, der Sie kritisiert, dem sind Sie wichtig!
- Überlegen Sie sich, welche Teile des Feedbacks, Sie für sich annehmen können/möchten und bedanken Sie sich dafür

## 6. Die eigenen Fehler zugeben

- „Tut mir Leid, dass ich so aufgebraust bin.“
- „War nicht so gemeint, was ich gesagt hab.“
- „Du hast dich zu recht über mich geärgert, weil ich ...“
- „Das war gemein von mir, ich brings wieder in Ordnung.“
- „Ich seh jetzt ein, dass ...“

## 7. Gemeinsam eine Lösung suchen (siehe „Umgang mit Konflikten“), nochmals zusammenfassen, evtl. auch schriftlich festhalten



Diese zwei Seiten können Sie den streitenden Parteien auch zeigen/erklären/kopieren