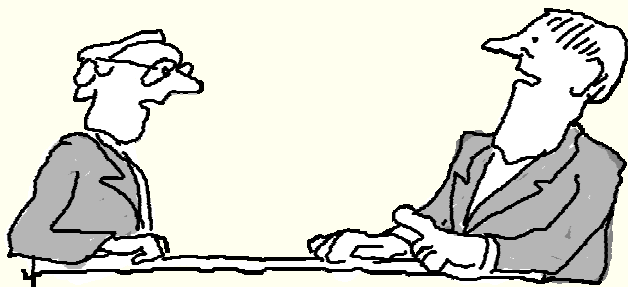


Konflikt- klärungs- gespräch

Ablauf allgemein



1. Selbstklärung

- Was genau ist der Anlaß?
- Wie ist mein Verhältnis zu dem Thema?
- Was möchte ich erreichen?

2. Thema, Termin, Ort verabreden

- eigenständigen Termin ausmachen
- einen neutralen und ungestörten Ort vorschlagen

3. Kontakt und Vertrauen herstellen

- Anlaß und Ziel erläutern
- Ablauf vorschlagen
- „In Vorleistung“ gehen und selbst Offenheit demonstrieren.

4. Klärung der Standpunkte

- Auf direkte Ausdrucksweise achten
- positives und negatives Feedback geben
- auf Unterscheidung von Wahrnehmung und Wirkung achten
- Hier nicht in Diskussion verfallen (s.u.)

5. Klärung der Hinter- und Untergründe

- Ziel: den anderen Standpunkt nachvollziehen.
- Von Positionen zu Interessen kommen.
- Was stehen dahinter für Empfindungen
- Was erwarte ich „eigentlich“ vom anderen?
- Wo fühle ich mich verletzt?

6. Konkrete Lösungen suchen und vereinbaren

- Wie soll es in Zukunft besser weitergehen (Konkrete Maßnahmen verabreden)?

7. Reflexion, Abschied

- Gespräch: was war gut, was nicht
- Vertrauen aussprechen