



Welche Erfolgsfaktoren müssen berücksichtigt werden?
Welche Bewältigungsstrategien werden angewendet?
Welche Phasen durchläuft eine wirksame Konfliktbewältigung?

ERFOLGSFAKTOREN

- Sorgfältige Diagnose vornehmen
- Planmässig vorgehen
- Rollklarheit sicherstellen
- Akzeptanz schaffen
- Kommunikation fördern
- Emotionen zulassen
- Neutralität bewahren
- Offen und ehrlich sein
- Geduld haben
- Bescheiden bleiben
- Entscheidungskompetenz sicherstellen

METHODEN DER KONFLIKTBEWÄLTIGUNG

Welche Methoden können für die Konfliktbewältigung angewendet werden?

- Moderation
- Prozessbegleitung
- Mediation
- Schiedsverfahren
- Machteingriff

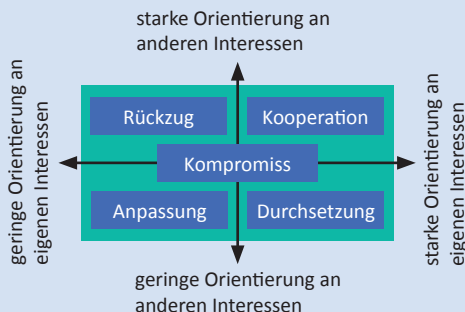
Bem.: Eskalationsreihenfolge der Methoden unbedingt einhalten

PHASEN DER KONFLIKTBEWÄLTIGUNG

In welcher Schrittreihenfolge soll eine Konfliktbewältigung abgewickelt werden?

- Konfliktdiagnose und Gesprächsvorbereitung
- Wahl des Ortes
- Gesprächseröffnung
- Begrenzte Konfrontation
- Klärung und Auswertung
- Lösungsmöglichkeiten verhandeln
- Kontrollierte Umsetzung

BEWÄLTIGUNGSSTRATEGIEN





Anhand welcher Zeichen erkenne ich einen Konflikt?

ANZEICHEN VON WIDERSTAND (KONFLIKTE)

		Kommunikation	
		Verbal (Reden)	Nonverbal (Verhalten)
Aktion	Aktiv (Angriff)	<ul style="list-style-type: none">• Widerspruch• Gegenargumentation• Vorwürfe• Drohungen• Polemik• Sturer Formalismus	<ul style="list-style-type: none">• Aufregung• Unruhe• Streit• Intrigen• Gerüchte• Cliquenbildung
	Passiv (Flucht)	<ul style="list-style-type: none">• Ausweichen• Schweigen• Bagatelisieren• Blödeln• Ins Lächerliche ziehen• Unwichtiges debattieren• Zynismus	<ul style="list-style-type: none">• Lustlosigkeit• Unaufmerksamkeit• Müdigkeit• Fernbleiben• Innere Emigration• Krankheit• Ausstieg