
Checkliste: Verhaltensregungen und Verhaltenssituationen

Kommunikationstaktik:

- Die Partei zuerst sprechen lassen
- Einführend zuhören
- Ich-Botschaften

Gesprächsziel:

- Im Hinblick auf die Lösungssuche sind hinter jeder Partei-Position die Interessen und Bedürfnisse der Partei zu erforschen.

Merkwürdiges:

Gefühle und Angst

- Im Konflikt sind Gefühle und Emotionen dominierend
- In jedem Konflikt steckt eine Portion Angst

Zentrales Bedürfnis im Konflikt

- Jeder möchte gehört und für ernst genommen werden

Eskalation

- Eskalation beginnt, wenn jemand ein Gehör findet
- Je niedriger die Eskalationsstufe, desto leichter ist eine „win-win-Lösung“ zu erzielen