

Arbeitshilfe 3

Voraussetzungen zur Konfliktlösung

- Konfliktwahrnehmung
- Bewusst machen von Empfindungen
- Fähigkeit, Gefühle zu äußern
- Sprachliches Verständigungsvermögen
- Bereitschaft zum Gespräch
- Kongruenz und Echtheit („*Mich interessiert Ihr Problem.*“)
- Einführendes, nicht-wertendes Verstehen („*Ich verstehe, warum Sie sich so verhalten.*“)
- Studierende/n annehmen, wertschätzen, achten und dies signalisieren („*Sie interessieren mich als Person.*“)

„Ich-Botschaften“ sind meist weiterführend.

- Eigenes Erleben ansprechen.
- Kurz und konkret die Ursachen dieses Erlebens nennen.
- Die Auswirkungen auf die Situation darstellen.

Beispiel:

- „*Ich meine ...*“
- „*Ich halte ... für sinnvoll ...*“
- „*Ich kann gut verstehen, dass ...*“

Achtung(!): **Keine „Sie-Botschaften“**, denn sie sind häufig schuldzuweisend und konfliktverschärfend.

Beispiel:

- „*Sagen Sie mal ...*“
- „*Was erlauben Sie sich ...?*“
- „*Wie konnten Sie nur ...?*“

Konfliktanalyse

- **Konfliktursachen** erkennen
Ursachen und Motive
- **Aktuellen** Konflikt darstellen
Bedingungen und Struktur
- **Ziel** der Konfliktbearbeitung definieren
mögliche Lösungen (+ Nebenwirkungen?)
- **Maßnahmen** der Konfliktbearbeitung erarbeiten
Umsetzung der Ziele