

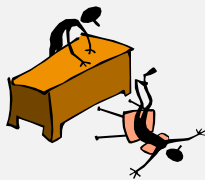
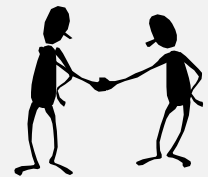
# Konflikte konstruktiv lösen

## in 10 Schritten

1

### Immer unter vier Augen

Führen Sie Konfliktgespräche immer unter vier Augen. Wenn Sie Ihren Gesprächspartner nicht persönlich treffen können, dann nutzen Sie Tools für Videokonferenzen wie z.B. Skype, Teams oder Zoom und sorgen Sie dafür, dass Sie während der Videokonferenz nicht gestört werden. Wählen Sie eine Umgebung, in der Sie entspannt reden können.



### Einleiten statt überfallen

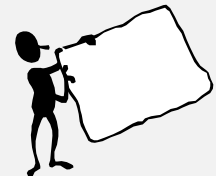
Fallen sie nicht mit der Tür ins Haus. Gestalten Sie eine beziehungsbildende Einleitung.

2

3

### Klarheit statt Andeutungen

Wählen Sie klare und verständliche Worte.



### Beschreiben statt vorwerfen

Vorwürfe sind der Brennstoff für jeden Dauerkonflikt. Werfen Sie nicht vor, beschreiben Sie.

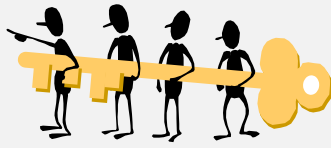
4

5

### Lösungen statt Verursacher suchen

Vorwürfe helfen nicht weiter. Suchen Sie lieber nach Lösungen.





## Lösungen erarbeiten statt vorschreiben

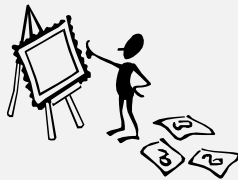
6

Sie sollten keine vorgefertigten Lösungen parat haben. Beteiligen Sie den Partner an der Lösungsfindung.

7

## Zuhören statt zureden

Lassen Sie ihren Partner ausreden und hören Sie zu.



## Einwände klären statt abtun

Wer Einwände nicht berücksichtigt verlängert den Konflikt. Besser alle Einwände klären.

8

9

## Disziplin statt Rückfälle

Klären sie Konflikte sofort. Damit diese nicht zu Dauerkonflikten werden.



## Vereinbarung statt Eierkuchen

10

Friede, Freude, Eierkuchen?  
Besser ist es Zielvereinbarungen zu formulieren und diese gemeinsam immer wieder zu kontrollieren.