

## Kommunikation 1 (Probleme ansprechen)

**Zu Beginn des Gesprächs:** Ausgangslage klären

**Während des Gesprächs:** Gesprächsförderer und Gesprächsstörer beachten

Gesprächsförderer	Gesprächsstörer (oft nur innerlich)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich-Botschaften</li> <li>• Wiederholen, umschreiben</li> <li>• Zusammenfassen (eigene Worte)</li> <li>• Klären „Wenn ich Sie richtig verstehe...“</li> <li>• Nachfragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Schubladisieren „Das ist ganz typisch für...“</li> <li>•Lösungen anbieten „Für das Problem gibt es nur eine Lösung...“</li> <li>•Vorwürfe machen „Es ist immer so mit...“</li> <li>•Bewerten „Das Verhalten ist dumm, ...“</li> </ul>

## Vorbereitung, Ablauf und Protokoll: Probleme ansprechen

<b>1.</b>	<b>Problem darstellen</b> TGW Tatsachen, Gefühle, Wirkungen	<i>vor dem Gespräch auszufüllen</i>
<b>2.</b>	<b>Stellungnahme einholen</b>	<i>während dem Gespräch</i>
<b>3.</b>	<b>Wünsche äussern</b>	
<b>4.</b>	<b>Ansprüche klar formulieren oder gemeinsam Lösungen suchen</b>	
<b>5.</b>	<b>Weiteres Vorgehen bestimmen, ev. Vertrag</b>	

## Kommunikation 2 (Konfliktgespräch, einfache Mediation)

**Zu Beginn des Gesprächs:** Ausgangslage klären

**Während des Gesprächs:** Gesprächsförderer und Gesprächsstörer beachten

Gesprächsförderer	Gesprächsstörer (oft nur innerlich)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ich-Botschaften</li><li>• Wiederholen, umschreiben</li><li>• Zusammenfassen (eigene Worte)</li><li>• Klären „Wenn ich Sie richtig verstehe...“</li><li>• Nachfragen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Schubladisieren „Das ist ganz typisch für...“</li><li>•Lösungen anbieten „Für das Problem gibt es nur eine Lösung...“</li><li>•Vorwürfe machen „Es ist immer so mit...“</li><li>•Bewerten „Das Verhalten ist dumm, ...“</li></ul>

### Ablauf und Protokoll: Konfliktgespräch

#### 1. Zu Beginn des Gesprächs

Klären der Rollen  
Konstruktive Atmosphäre schaffen  
Ziel und Ablauf klären  
Gesprächsregeln bekannt geben

#### 2. Aufzeigen der Situation (Leiterin)

#### 3. Problem beschreiben lassen (Konfliktparteien)

#### 4. Stellungnahme der Konfliktparteien

#### 5. Wünsche der Konfliktparteien

#### 6. Weiteres Vorgehen bestimmen, ev. Vertrag