

Lernziele

„Konflikte meistern“

1. Welche Konfliktarten können auftreten?
 - **Reibungskonflikte**
 - **Zielkonflikte**
 - **Verteilungskonflikte**
 - **Rollenkonflikte**
 - **Kommunikationskonflikte**

2. Warum enden zwischenmenschliche Konflikte oft negativ?
 - **Wir wollen Siegen um jeden Preis!**
 - **Wir hängen das Fähnchen nach dem Wind!**
 - **Wir sitzen den Konflikt aus!**

3. Wie sieht eine positive Konfliktlösung aus?
 - **Wir streben einen Kompromiss an!**

4. Was sind die Voraussetzungen, um Konflikte zu einem guten Kompromiss zu führen?
 - **Selbstbewusst auftreten**
 - **Fähig zur Kommunikation mit den Konfliktpartnern**
 - **Selbstbeherrschung auch in schwierigen Situationen**
 - **Auf den Konflikt zugehen, nicht wegducken**
 - **Den Konflikt zukunftsorientiert lösen**
 - **Einen eigenen Standpunkt vertreten**

Lernziele

„Konflikte meistern“

5. Wie kann in schwierigen Problemsituationen deeskalierend eingegriffen werden?

- **Die Sichtweise des Konfliktpartners einnehmen**
- **Schuld übernehmen, ohne die Verantwortung für alles zu übernehmen**
- **Cool und ruhig bleiben**
- **Die Worte sensibel wählen und nicht verletzen**

6. Wie sieht ein vernünftiger Konfliktlösungsprozess aus?

- **Einen Kompromiss anstreben**
- **Möglichst nichts persönlich nehmen, sprich unempfindlich sein**
- **Sensibilität in der Wortwahl beachten**
- **Eigenen Standpunkt sachlich und diplomatisch vertreten**
- **Eine klare Konfliktlösungsstrategie erarbeiten**

- **1. Erregung kontrollieren**
- **2. Vertrauen bilden**
- **3. Offenkommunizieren**
- **4. Problem lösen**
- **5. Vereinbarung treffen**
- **6. Persönlich verarbeiten**