|  |
| --- |
| **Übersicht: Ablaufschema zur Konfliktbearbeitung**  |
| **Wahrnehmen –** **erste Signale ernst nehmen**  | Beobachten Sie, ohne zu bewerten.  | Achten Sie auf Anzeichen wie Rückzug, Streit, Körpersprache.  |
| **Ansprechen –** **den Konflikt benennen**  | Bieten Sie ein Gespräch an. („Ich habe bemerkt, dass …“)  | Bleiben Sie neutral und sachlich, verzichten Sie auf Bewertungen.  |
| **Beteiligte einbeziehen** **– alle Stimmen zählen**  | Hören Sie alle Seiten an.  | Sammeln Sie Sichtweisen, hören Sie aktiv zu, vereinbaren Sie Gesprächsregeln.  |
| **Verstehen –** **Hintergründe erfassen**  | Klären Sie Ursachen und Auslöser (z. B. mit dem Eisbergmodell).  | Ermöglichen Sie das Erkennen von Gefühlen und Bedürfnissen.  |
| **Lösungen entwickeln –** **gemeinsam gestalten**  | Sammeln Sie Ideen zur Lösung.  | Treffen Sie realistische und faire Absprachen und geben Sie die Verantwortung an die Be­teiligten zurück.  |
| **Festhalten –** **Absprachen sichern**  | Halten Sie Vereinba­rungen schriftlich fest.  | Klären Sie die Verbindlichkeiten. („Was pas­siert bei einem Rückfall?“)  |
| **Nachbereiten –** **Reflexion schafft Nach­haltigkeit**  | Verabreden Sie einen Rückblick-Termin  | Prüfen Sie gemeinsam: Hat die Lösung funk­tioniert? Muss etwas angepasst werden?  |