|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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? |