

Schritte zur Konfliktlösung

- 1. Aussprechen lassen**
Das Wichtigste wird meist zuerst genannt.
- 2. Verständnis zeigen**
"Das stört Sie." / "Das würde mich auch ärgern."
- 3. Sachlage klären**
Was ist passiert? Wiederholen Sie das Gehörte kurz.
- 4. Nach einer Lösung fragen**
Wie ist sein Vorschlag? Was hält er von Ihrem?
- 5. Danke für ...**
...den Hinweis, ... Ihre Geduld ... Ihr Verständnis ..."
- 6. Ergebnis kontrollieren**
Fragen Sie nachher, ob jetzt alles in Ordnung ist.

Suchen Sie nicht nach Schuldigen!

KOMPETENZ TRAINING

© 2006