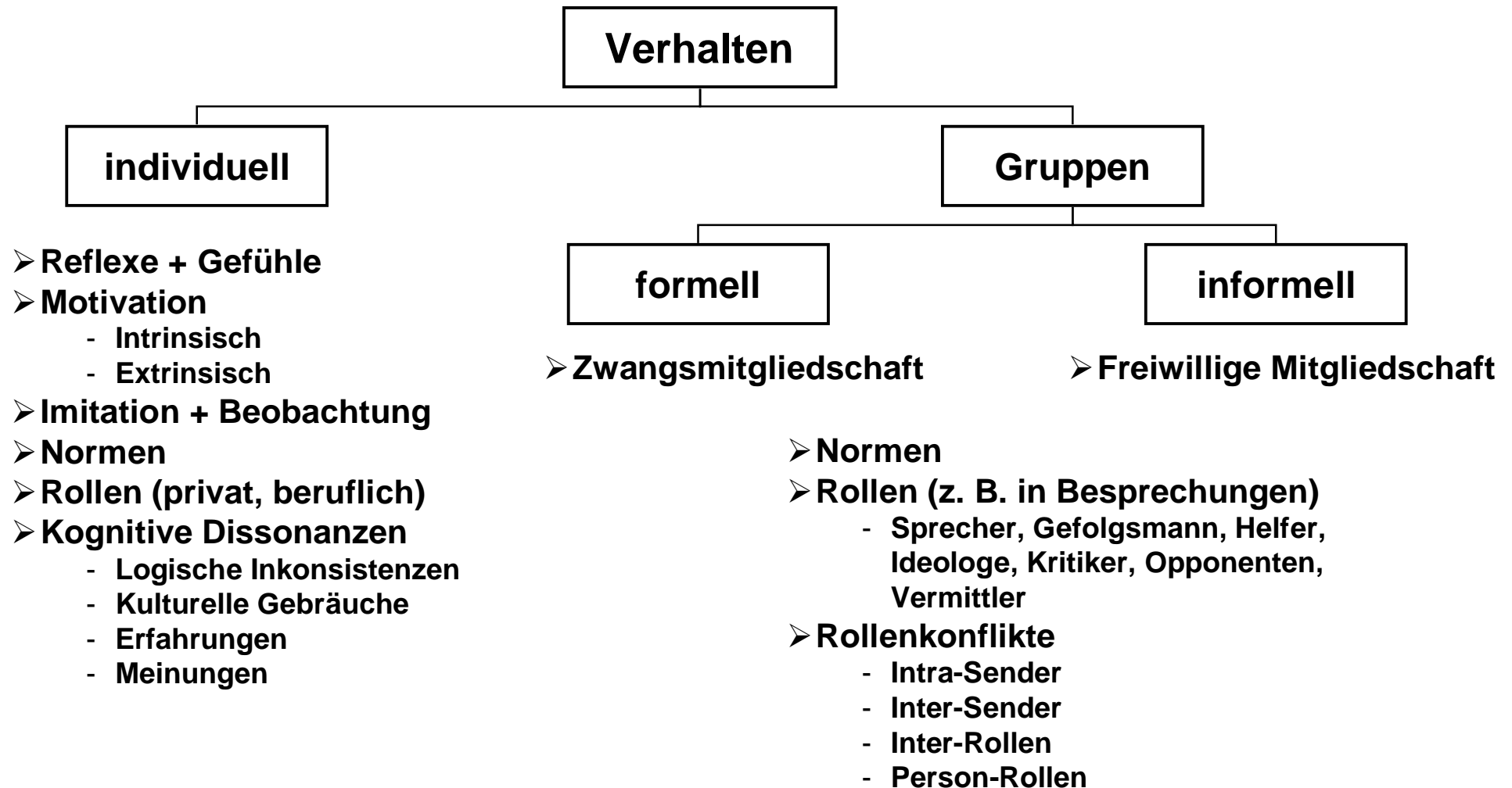


Kommunikation ist mehr als sprechen
Konflikte und -lösungen
Axel Meyl

Verhalten



Konflikte

Ursachen



Konfliktlösung

1. **Konflikt erkennen**
2. **Konfliktursache analysieren**
3. **Andere Perspektive einnehmen**
4. **Konfliktgegner ernst nehmen**
5. **Emotionen herausnehmen**
6. **Offen für Lösungen bleiben**
7. **Sachlich bleiben**
8. **Streitpunkte verringern**
9. **Gemeinsamkeiten suchen**
10. **Hilfe annehmen**

Konfliktprävention im Team

- 1. Arbeit gleichmässig verteilen, damit sich alle gleich belastet fühlen**
- 2. Auch für private / persönliche Angelegenheiten offen sein**
- 3. Entfaltungsmöglichkeiten des Teams / der Teammitglieder ermöglichen**
- 4. Unterstützung Betroffenen (Mitarbeiter / Team) bei Entscheidungen suchen**
- 5. Maßnahmen gegenüber Betroffenen begründen**
- 6. Teammitgliedern Fehler zugestehen, für Lerneffekt sorgen**
- 7. Sachliche Argumentation und Verletzungen vermeiden**
- 8. Offen und verständlich über Maßnahmen reden**
- 9. Ursachen für mangelnde Leistungen ergründen**
- 10. Mitarbeitern partnerschaftlich gegenüber treten (auf einer Augenhöhe sein)**
- 11. Angenehmes Gesprächsklima ermöglichen**