

Gesprächsphasen in **kooperativen** Konfliktgesprächen

Vorbereitung auf das Gespräch

- Selbstklärung und Einstimmung auf den Gesprächspartner
- Rahmenbedingungen für das Gespräch festlegen
- Gesprächstermin verabreden und das Thema ankündigen

Ablauf des Gesprächs

1. Das Gespräch eröffnen, eine positive Atmosphäre herstellen
2. Themen stellen
3. Standpunkte klären
4. Konfliktursachen klären

Gesprächsphasen in **kooperativen** Konfliktgesprächen

5. Gemeinsam Lösungsmöglichkeiten sammeln

6. **Sich für eine von allen akzeptierte Lösung entscheiden** und konkrete Schritte vereinbaren

7. Kontrolle festlegen

8. Gesprächsergebnis noch einmal zusammenfassen

9. Metakommunikation: Das Gespräch reflektieren

