

Konstruktive Verhaltensweisen in Konfliktgesprächen

Verhaltensweise	Verhaltens- und Formulierungstipps
Formuliere „Ich-Botschaften“	z. B. <i>„Mir ist aufgefallen, dass ...“</i> , <i>„Ich bin unzufrieden, weil ...“</i> <i>„Mich stört ..., weil ...“</i> <i>„Ich bin von Ihrem Verhalten enttäuscht, weil ...“</i>
Bleibe so konkret wie möglich	Vermeide Verallgemeinerungen wie <i>„ständig“</i> , <i>„dauernd“</i> , <i>„immer“</i> , <i>„nie“</i> , <i>„alle“</i> , <i>„man“</i> .
Formuliere klar und unmissverständlich	z.B.: <i>„In meinem Team dulde ich keine Ausgrenzungen und ich erwarte, dass Sie dieses Verhalten (konkret benennen) beenden.“</i>
Höre Deinem/Deiner Gesprächspartner*in aktiv zu!	<i>„Was ich verstanden habe ist ...“</i> , <i>„Sie meinen also, dass ...“</i> <i>„Mir ist noch unklar ...“</i>
Lass Dein Gegenüber ausreden	
Formuliere Vorwürfe des/der Gesprächspartner*in um!	z. B. <i>„Was erwarten Sie in diesem Zusammenhang konkret von mir?“</i> <i>„Welche Wünsche haben Sie bezüglich ...“</i> <i>„Was soll denn stattdessen sein?“</i>
Vermeide selbst Vorwürfe und Schuldzuweisungen zu machen!	Siehe „Ich-Botschaften“, wandle Deinen Vorwurf in einen Wunsch um
Bleibe ruhig und sachlich – auch wenn Du verbal angegriffen wirst. Reagiere bei unterschiedlicher Meinung nicht mit „beleidigtem Verhalten“	Eventuell eine Pause machen und das Gespräch zu einem späteren Zeitpunkt fortsetzen Cool-Down-Strategien anwenden: z-B. durchatmen, Mentale Bilder
Sprich die Gefühle Deines/Deiner Mitarbeiter*in an	z. B. <i>„Ich kann verstehen, dass Ihnen diese Situation sehr unangenehm ist.“</i> , <i>„Ich kann nachvollziehen, dass Sie sich unwohl fühlen.“</i>
Achte auf Deine Körpersprache, Deine Gestik und Mimik	Offene, zugewandte Körperhaltung, neutrale/freundliche Mimik, Blickkontakt, kein Schnaufen oder abwertende Gestik
Nutze gezielt Gesprächspausen	Mit Gesprächspausen kannst Du Spannung erzeugen und/oder die Dynamik eines des Gespräches beeinflussen.