

## Praxistipps für Kommunikation in Konfliktgesprächen

1. Körperhaltung ähnlich wie der Partner vornehmen
2. Sich dem Partner zuneigen
3. Atmung bewusst verlangsamen
4. Gezielte Pausen während des Sprechens einlegen
5. Ruhige Sprache (dem Partner angepasst)
6. Hände offen auf den Tisch legen
7. Zusammenfassen des vom Partner Gesagten
  - Stichworte aufschreiben
  - Kritik wiederholen
  - Habe ich Sie richtig verstanden?
  - Korrekturen wiederholen
8. Spiegelungen der Aussagen des Partners
9. Zustimmend mit dem Kopf nicken (auch bei neg. Aussagen)
10. Sich auf den Partner Konzentrieren  
und ihm immer wieder in die Augen schauen
  
11. Zu Beginn etwas mehr Distanz zu Partner  
Dann näher an ihn heran  
Aber nie näher als 40 cm
12. Seitlich über Eck sitzen – oder neben Partner (nie frontal)
13. An einen Tisch sitzen
14. Getränke anbieten und  
Zu Beginn den Partner bedienen (Glas einschenken)
15. Fluchtweg einplanen und offen lassen
16. Kritische Gespräche nie alleine führen  
Herr X ist heute dabei, um mir zu helfen, dass ich ihre Anliegen  
richtig verstehe und aufnehme. Er kann uns am Gesprächsende  
darauf hinweisen, wenn wir etwas übergangen haben oder zu  
wenig in die Tiefe gegangen sind.
17. Gesprächsdauer zu Beginn festlegen und einhalten  
(lieber etwas ausfallen lassen und neuen Term in wählen, als  
den Zeitrahmen überziehen)
18. Gesicherten Raum wählen
19. Neutralen Raum wählen (bei grosser Krise externen Raum)
  
20. Keine Selbstmitteilungen machen  
(professionelles Vorgehen)
21. Keine negativen Rückmeldungen vornehmen
22. Keine Kritik vornehmen
23. Keine Beurteilungen zurückmelden
24. Bei Unzufriedenheit den Partner auf eine Beschwerdestelle hinweisen  
und ihm Hilfe anbieten , bei der Einreichung einer Beschwerde
  - vorher klären, wer als Beschwerdestelle in Frage kommt
  - |                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| . offizielle Stellen | . inoffizielle Ansprechpartner |
| . Schulleitung       | . Task-Force gegen Gewalt      |
| . Schulpräsidium     | . Lehrerverein                 |
| . Schulinspektor     | . benannte externe Fachperson  |

