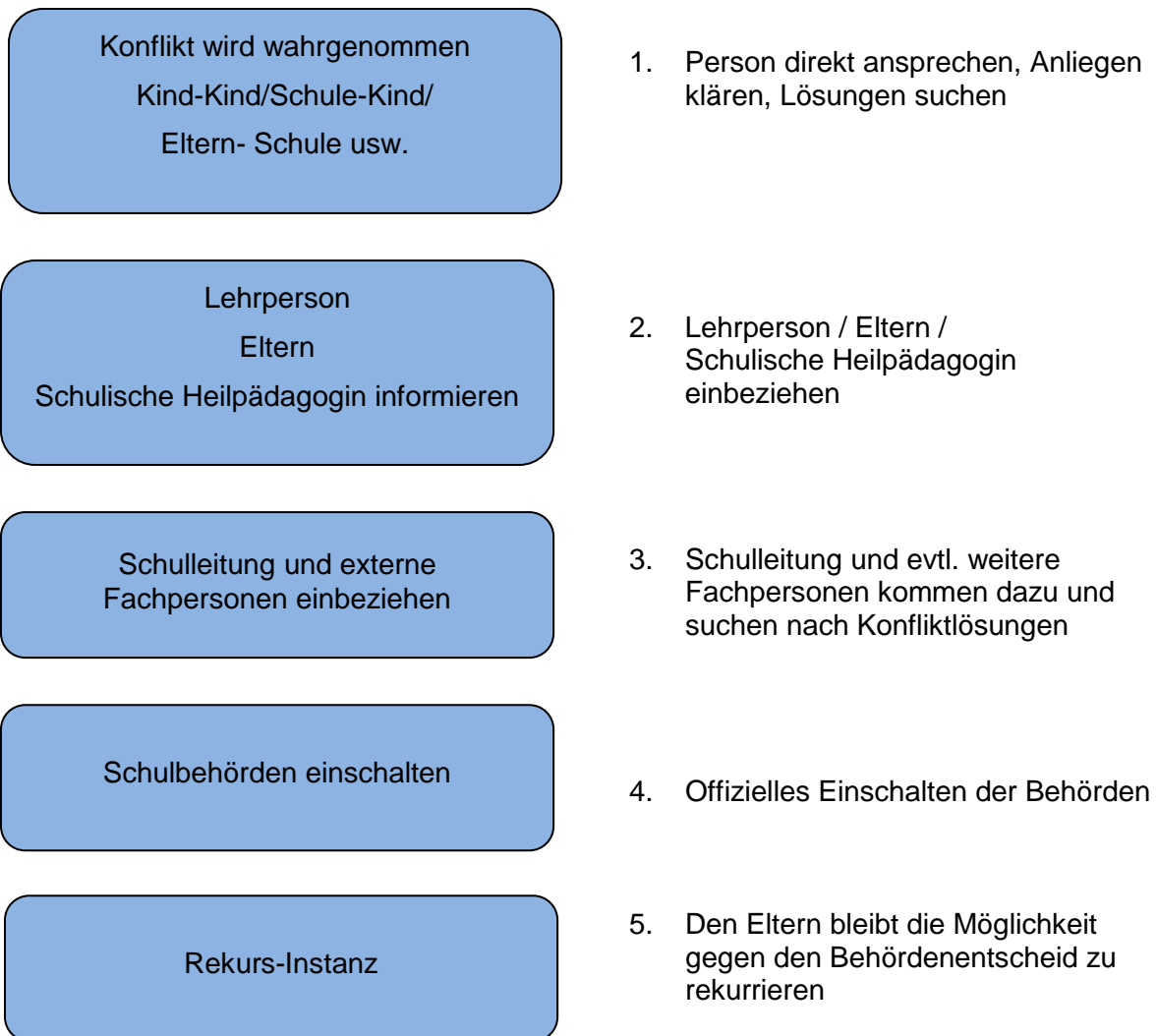




Grundsätzlich gilt die Regel, dass die direktbetroffene Person zuerst angesprochen wird. Erst danach, falls der Konflikt nicht gelöst werden kann, ist eine weitere Stufe nötig.



Dokumentname	Konfliktleitfaden	Geltungsbereich	PSE		
Dokumentart	Merkblatt	Beschluss SP	19.08.2009	Beschluss SK	19.08.2009
Verantwortlich	Schulleitung	Gültig ab	19.08.2009	Seite	1 von 1



Gerade während Konflikten kann in der Kommunikation vieles schief laufen. Darum versuchen wir uns an folgende Punkte zu halten:

Die fünf Schritte für erfolgreichere Kommunikation lauten:

1. Wertungsfreie Benennung der Störung/des Sachverhalts. Mitteilen was ich beobachte. Ohne es mit Interpretationen zu vermischen.

*Charles, wir sind seit 30 Minuten verabredet.*

2. Wenn der Ärger oder die Emotion (z.B. Betroffenheit, Sprachverschlagen, Entsetzen) sehr groß: Ärger oder Emotionsmitteilung mit Ich-Botschaft: "Ich ...weil ich"

*Ich ärgere mich, weil ich mich beeilt habe um pünktlich zu sein und nun seit 30 Minuten hier warte, das ist unangenehm.*

3. Bedürfnis-Äußerung. Sehr wichtig, bringt das menschliche Element in das Geschehnis, erinnert auch das Gegenüber an seine Bedürfnisse und gesteht diese ihm zu.

*Pünktlichkeit ist mir ein Bedürfnis, ich finde das wichtig.*

4. Verständnis-Äußerung

*Ich kann verstehen dass mal etwas passieren kann, deswegen habe ich auch eine Toleranzzeit von 15 Minuten.*

5. Wunsch-Äußerung, Bitte: "Ich möchte" oder „Ich bitte um.“

*Bitte bemühe dich ernsthaft um Pünktlichkeit oder rufe mich doch früh möglichst auf meinem Handy an, wenn du nicht rechtzeitig kommen kannst.*

Wenn Sie diese Schritte bei der Bearbeitung von Konflikten beachten, können Sie feststellen, dass konfrontative Situationen deutlich abnehmen. Ihre Konflikte nehmen einen anderen Verlauf. Sie durchbrechen somit das Schema von Angriff und Gegenangriff, indem Sie Selbstverantwortung übernehmen.

Ihre Haltung sollte erfüllt sein von dem Wunsch, dass aus diesem Konflikt alle als Gewinner hervorgehen sollen.

Dokumentname	Konfliktleitfaden	Geltungsbereich	PSE		
Dokumentart	Merkblatt	Beschluss SP	19.08.2009	Beschluss SK	19.08.2009
Verantwortlich	Schulleitung	Gültig ab	19.08.2009	Seite	1 von 1