

5

SCHRITTE FÜR KONFLIKTGESPRÄCHE IN UNTERNEHMEN

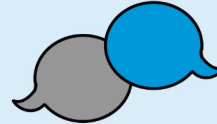


1 VORBEREITUNG

- Informationen sammeln
- Private & ruhige Umgebung sichern

2 EINSTIEG

- Begrüßung
- Anlass & Ziel erklären
- Vorgehensweise & Rahmen (Zeit)



3 KLÄRUNG

- Konstruktiv ansprechen
- Sichtweise schildern
- Auswirkungen
- Gefühle benennen



4 LÖSUNG

- Wünsche & Bedürfnisse
- Ideen
- Kompromisse finden
- Win-Win-Situationen anstreben



5 DOKUMENTATION & VEREINBARUNG

- Gespräch schriftlich festhalten
- Unterschreiben lassen
- Umsetzungsverpflichtung verdeutlichen

