

ACHTSAMKEIT

DEESKALATION

KOMMUNIKATION

SELBSTBEHAUPTUNG



ACHTSAMKEIT

Aktive Konfliktlösung



Die fünf Konfliktarten



Zielkonflikte, pers. Konflikte, Verteilungskonflikte, Beurteilungskonflikte sowie Rollenkonflikte

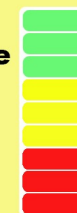
DEESKALATION



Sie tragen zum Verlauf des Konfliktes bei!

Erinnern Sie sich an die Eskalationstreppe

- freundlich sein
- nachgiebig sein
- neutrale Körperhaltung (seitlich zum Gegenüber)
- räumliche Distanzierung
- ruhige, sachliche Konversation
- Arme heben, Handflächen zeigen



KOMMUNIKATION

Der "innere Kreis"
(Duzen und Siezen = Nähe oder Distanz)



Die "Gesprächskette"
Mit "offenen" Fragen das Gespräch führen



Das "Kommunikationsquadrat"
Eine Äußerung = vier Botschaften.



SELBSTBEHAUPTUNG

1. verbale Gewalt 2. physische Gewalt



Man kann Grenzen nur behaupten, wenn es sie gibt!

innerlich:

- Selbstbewusstsein
- Vertrauen (Selbstvertrauen) auf eigene Stärken
- Konfliktbereitschaft (physisch und psychisch)

äußerlich:

- feste, laute Stimme
- aufrechte Körperhaltung
- stimmige Körpersprache

