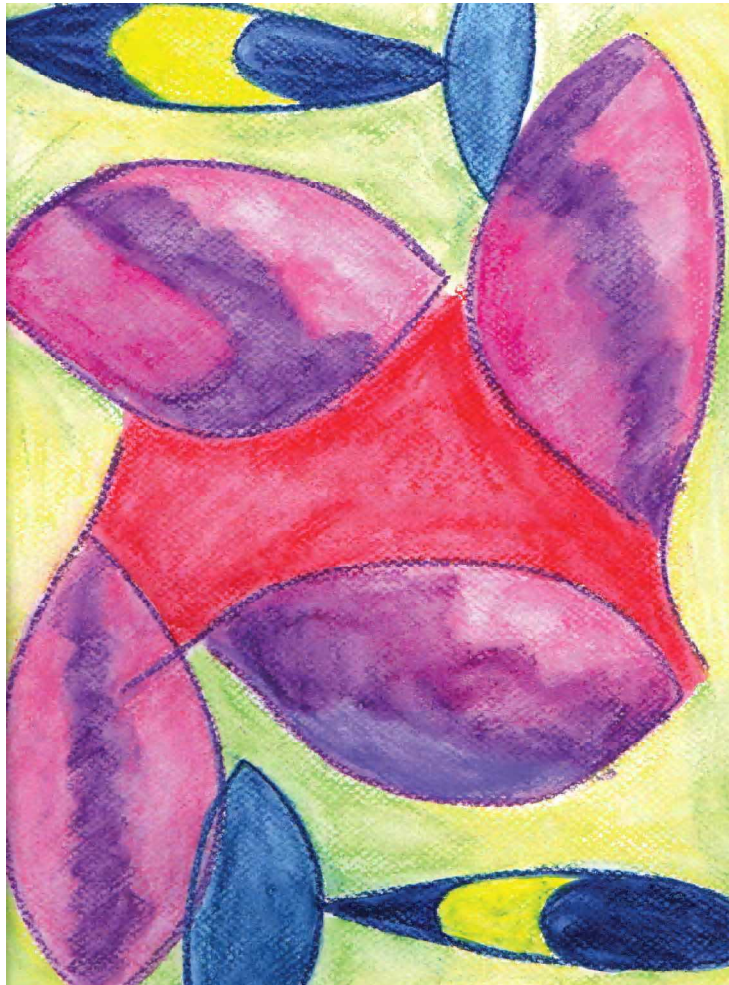


# Forum Materialien

Ike Sprenger



**Konfliktlösungstraining und  
Umgang mit schwierigen  
GesprächspartnerInnen**

Titelbild: Ike Sprenger

**4. völlig überarbeitete und ergänzte Auflage, Februar 2010**

## **Inhalt**

Einleitung	05
Konfliktlösung und Umgang mit schwierigen GesprächspartnerInnen - das Kursprogramm	08
<b>Kapitel 1:</b>	
<b>Konfliktprophylaxe</b>	<b>10</b>
1.	
„wohlgeformte Zieldefinition“	10
Arbeitsblatt 1 „wohlgeformte Zieldefinition“	13
2.	
Die Macht der kleinen Schritte	15
Arbeitsblatt 2: Die Macht der kleinen Schritte“	17
3.	
Das Anliegenhaus als „all-round“ – Methode für die Lösung unterschiedlicher Konflikte	18
Arbeitsblatt 3: Anliegenhaus	19
Arbeit mit dem Stimmungsbarometer	21
Arbeitsblatt 4: Stimmungsbarometer	22
<b>Kapitel 2:</b>	
<b>Konfliktlösungsstrategien</b>	<b>23</b>
1.	
Lösungsansatz für Konflikte	23
Arbeitsblatt 5: Lösungsansatz für Konflikte	24
2.	
Konfliktlösung durch Zielbestimmung	25
Arbeitsblatt 6: Konfliktlösung durch Zielbestimmung	28
3.	
Methode der Anwaltschaft	29
4.	
Kollegiale Fallberatung	30
5.	
Kreative Konfliktlösung	31
6.	
Konfliktskizze	32
7.	
Konfliktlösung mit Hilfe von Metaphern	33
Arbeitsblatt 7: Konfliktlösung mit Hilfe von Metaphern	36
8.	

Mentaltraining	37
9.	
Umgang mit schwierigen GesprächspartnerInnen	39
Arbeitsblatt 8: Umgang mit schwierigen GesprächspartnerInnen	40
10.	
Meridian-Energie-Technik nach Franke (MET)	39
Arbeitsblatt 9: MET	41
<b>Kapitel 3:</b>	
<b>Konfliktgespräche führen</b>	<b>44</b>
1.	
Konfliktgespräche vorbereiten	44
Arbeitsblatt 10: Vorbereitung eines Kritik- bzw. Konfliktgesprächs	45
2.	
Durchführung eines Kritik- bzw. Konfliktgesprächs	46
Arbeitsblatt 11: Aufbau eines Kritik- bzw. Konfliktgesprächs	47
3.	
Kleine Schule des Wünschens	48
Arbeitsblatt 12: Kleine Schule des Wünschens	52
4.	
Unterstützung der Konfliktlösung in Zweierkonstellationen	53
Arbeitsblatt 13: Arbeit mit Ressourcen	58
<b>Kapitel 4:</b>	
<b>Konfliktmanagement in der Gruppe</b>	<b>59</b>
1.	
Konfliktmanagement als Führungsaufgabe	59
Arbeitsblatt 14: Was tun in schwierigen Situationen – eine Checkliste für Konfliktmoderation	60
Arbeitsblatt 15: Sieben Maximen für das Leben mit Konflikten	62
2.	
Lösung von Gruppenkonflikten – Arbeit mit Ressourcen	63
3.	
Arbeitsblatt 16: Gesprächsleitfaden für zielgerichtete und ergebnisorientierte Gespräche	68
4.	
Anweisungen an die Gruppenarbeit zum Üben von Konfliktgesprächen	67
Arbeitsblatt 17: Anweisungen an die Gruppenarbeit zum Üben von Konfliktgesprächen	69
Arbeitsblatt 18: Beurteilung von Kritik- bzw. Konfliktgesprächen	70
<b>Anhang</b>	<b>71</b>
Arbeitsblatt 19: Empfehlungen für Kritik- bzw. Konfliktgespräche	71
Übersicht Veröffentlichungen der Reihe Forum Materialien	72