

## Kommunikationskompetenz für Konfliktsituationen trainieren

### Vorbereitung auf eine kritische Situation/ ein kritisches Gespräch im Arbeitsumfeld

#### 1. Wie fühle ich mich dabei?

Auf welche kritische Situation/ Gespräch möchten Sie sich vorbereiten?



1. Wie sieht Ihr **emotionales Ziel** für die kritische Situation/ das Gespräch aus?  
Wie wollen Sie aus der Situation/ dem Gespräch herauskommen?

Beschreiben Sie genau den Ort, an dem Sie sich befinden und Ihren persönlichen psychischen und physischen Zustand:



Prägen Sie sich dieses Zielbild gut ein.

2. Welche **Eigenschaften und Fähigkeiten** benötigen Sie für die Bewältigung der kritischen Situation?



3. Welche Schwierigkeiten und Hindernisse können auftreten?

Bei jedem Hindernis prüfen Sie genau, welche der oben genannten Eigenschaften Sie zur Bewältigung brauchen.

Dann machen Sie sich ein genaues Bild davon, wie es aussieht, wenn Sie das Hindernis mit Hilfe dieser Fähigkeit meistern.



4. Welches ist das Verhalten Ihres „Gegenüber“, mit dem Sie am meisten Schwierigkeiten haben?

Störendes Verhalten des Gegenübers:

Erforderliche Fähigkeit zur  
Bewältigung:





Vorbereitung auf eine kritische Situation/ ein kritisches Gespräch im  
Arbeitsumfeld

## 2. Was will ich inhaltlich erreichen?

Auf welche kritische Situation/ Gespräch möchten Sie sich vorbereiten?



1. Wie sieht **das inhaltliche Ziel** für die kritische Situation/ das Gespräch aus?  
Wie wollen Sie aus der Situation/ dem Gespräch herauskommen?

Beschreiben Sie genau das Ergebnis, das Sie erreichen wollen:



Prägen Sie sich dieses Zielbild gut ein.

2. Welche **inhaltlichen Argumente** benötigen Sie für die Bewältigung der  
kritischen Situation/ für eine Überzeugung?



3. Welche Schwierigkeiten und Hindernisse/ Gegenargumente können auftreten?  
Bei jedem Hindernis prüfen Sie genau, welche der oben genannten Argumente Sie zur Bewältigung/Überzeugung brauchen.  
Dann machen Sie sich ein genaues Bild davon, wie es aussieht, wenn Sie das Hindernis/ die Gegenargumente mit Hilfe dieser Argumente meistern.



4. Welches sind die Argumente Ihres „Gegenüber“, mit denen Sie am meisten Schwierigkeiten haben?

Störendes Verhalten/ Argumente  
des Gegenübers:



Erforderliche Fähigkeit zur Bewältigung:

