



## HAIFA – ZUR VERSTÄNDIGUNG BEI KONFLIKTEN UND SPANNUNGEN

### Gesprächsregeln zur dialogischen Kommunikation

- H = Halten** sie ein und holen Sie tief Luft!
- A = Anerkennung:** Sagen Sie Ihrem Gegenüber etwas Anerkennendes, Positives: Würdigen Sie, was alles schon von Ihrem Gegenüber versucht wurde, das Problem zu lösen.
- I = Interesse:** Drücken Sie Ihrem Gegenüber/ dem angeschnittenen Thema deutlich Ihr Interesse aus und dass Sie zusammen mit ihm oder ihr eine für beide gute Lösung finden wollen!
- F = Fehler zugeben und Fragen:** Geben Sie ruhig einen Fehler/ eigenen Anteil zu, aber stecken Sie nicht alles zurück!  
Fragen Sie, was Ihr Gegenüber von Ihnen an Handeln für die Lösung erwartet.
- A = Antworten, Angebot machen:** Antworten Sie auf die Erwartung an Sie. Teilen Sie mit, was Sie bereit sind konkret zu tun.  
Machen Sie ein konkretes Angebot / einen konstruktiven Vorschlag um die Spannung/ den Konflikt zu lösen!

### Alles braucht seine Zeit

Es ist nicht schlimm, wenn Sie nach einiger Gesprächszeit noch keine Übereinkunft gefunden haben. Viel wichtiger ist, dass Sie einander die unterschiedlichen Positionen verstehen, denn **Verstehen ist wichtiger als Übereinstimmung**. Treffen Sie eine Absprache, wann Sie wieder miteinander sprechen werden, um den Klärungsprozess fortzusetzen.

Treffen Sie eine konkrete Vereinbarung mit einem **Mini-Vertrag** über:

Was?

Wer? Mit wem noch?

Wie? In welcher Form?

Wann? Bis wann?

Wo? An welchem Ort?