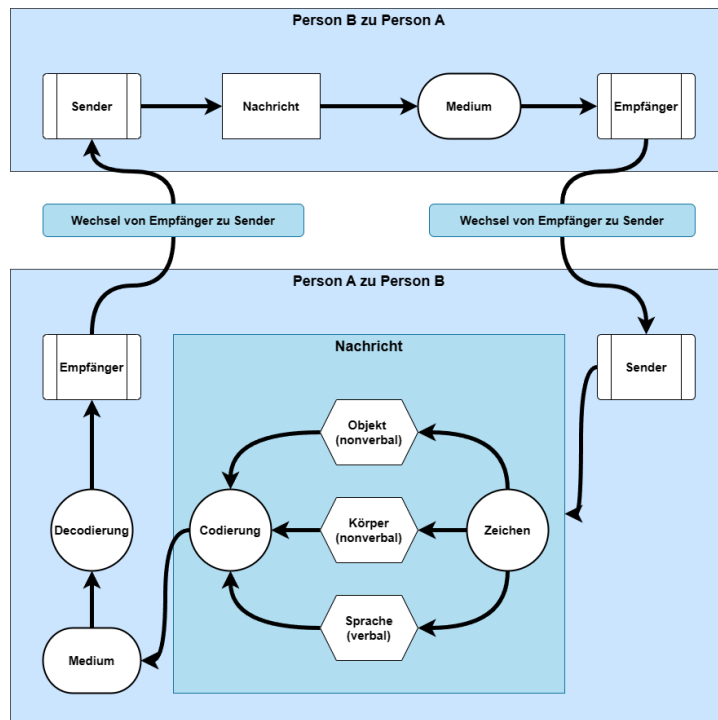




Kommunikationsmodell und Deeskalationsstrategien

Einfaches Kommunikationsmodell



Erklärung

Kommunikation einer Nachricht vom **Sender** zum **Empfänger**. Nachrichten bestehen aus **Zeichen**, diese bestehen aus Elementen – **verbal** und **nonverbal** und werden codiert. Durch ein **Medium** erhält der Empfänger die Nachricht und muss diese decodieren. Die Rückmeldung nennt sich **Feedback**. Bei einer wechselseitigen Kommunikation wird der **Empfänger** nun zum **Sender** und der Prozess beginnt von vorne.

Deeskalationsstrategien

Konfliktvermeidung und Konfliktlösung

Um Eskalation vorzubeugen sind Strategien zur Konfliktvermeidung wichtig. Sollte die Eskalation stattfinden sind Methoden zur Konfliktlösung anzuwenden.

Konfliktvermeidung

Ich-Botschaft

(Fokus der Nachricht wird auf einen selbst bezogen und somit der Gegenüber nicht angegriffen.)

1. Personen bei Problemen **zuhören**
2. **Konfrontation** mit Ich-Botschaft
3. **Richtlinien** und **Regeln** festlegen
4. **vorbeugende** Ich-Botschaft
5. **selbstoffenbarende** Ich-Botschaft

Konfliktlösung

Jeder-gewinnt-Methode

(offene Konfliktlösung ohne Verlierer – Lösung muss beidseitig akzeptiert werden – offen und ungewiss)

1. Problem **definieren**
2. Mögliche Lösungen **ausdenken**
3. Lösung **bewerten**
4. **Akzeptable** Lösung **beider** Seiten finden
5. Lösung **ausführen**
6. Lösungsergebnisse **überprüfen**