

# Mythen:

- 1 v 10 - Konflikte sind schlecht
- Respekt - alle Konflikte können gelöst werden
- Verständnis - persönl. Konflikte sind unabänderbar
- Nachgeben - alle können immer gewinnen
- Methode - angeborene Fähigkeit

## Arten

- Intra-personell (Grundwerte)
- Inter-personell (meisten)
- Gruppen (nicht ignorieren/  
nicht ausweichen)

## Hürden

- Verteidigung
- unwichtig (Gefühle - Info)
- voreilige Schlüsse
- vorbereiten - zuhören
- ruhig bleiben
- Empathie zeigen

# Dialog Methode

1. Zuhören
2. Wiederholen
3. Nachfragen
4. Bestätigen
5. Einfühlen
6. Antworten

# Kommunikations-Antennen

Sympathie:

Worte:

7% Info, Wortwahl

Stimme:

35% Tonfall, Geschwindigkeit, Höhe, Betonung

Körper:

58% Gestik, Mimik, Haltung

