



# Konfliktstile



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



DISCLAIMER: The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.





2.1 Identifizieren Sie den Unterschied zwischen einer Position und einem Interesse.

# Ziele

---

---

2.3 Analysieren Sie Absicht und Wirkung

---



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Lektion 1

---

Was sind die 5 Konfliktstile?

Wie Sie mit Konflikten mit dem richtigen Stil umgehen.

Schreibübung



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Konfliktmanagementstile



# Übung

## Schreiben

Schreiben Sie jeweils ein Beispiel auf Konfliktstile, denen Sie bei der Arbeit begegnet sind.

Denken Sie an einen bestimmten Konflikt, dem Sie begegnet sind und der Ihnen so einprägsam war, dass Sie sich bis heute daran erinnern.

Welchen Konfliktstil haben Sie verwendet? Würden Sie etwas anders machen? Würden Sie Ihren Stil ändern?

Warum würden Sie es genauso/anders machen?



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Lektion 2

---

Die Unterschiede zwischen  
Interessen und Positionen verstehen

Verhandlungsführer finden  
Lösungen, die den Interessen beider  
Parteien Rechnung tragen

Das Finden einer Übereinstimmung  
zwischen den Interessen der Parteien  
schafft einen Mehrwert für beide  
Seiten

Übung

# Interesse vs. Position

Das Verständnis der Unterschiede zwischen Interessen und Positionen ist ein Grundstein für den Erfolg gemeinsamer Verhandlungen.

## POSITIONEN

- Was sie sagen, dass sie es wollen
- Positionen sind oberflächliche Aussagen von wo eine Person oder Organisation steht, und geben selten Einblick in zugrundeliegende Motivationen, Werte bzw Anreize.
- Positionsbeispiel: Union fordert a Fünfjahresvertrag

## INTERESSEN

Warum sie es wollen

- Interessen sind die zugrundeliegenden Beweggründe einer Partei, Werte oder Motivationen. Interessen erklären warum jemand nimmt eine bestimmte Position ein.
- Interessenbeispiel: Union will Zeit für Arbeiter müssen ihre Fähigkeiten vor der Anlagengestaltung umgesetzt.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Beispiel



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

1

Frage warum?

2

Frage warum nicht?

3

Erkennen Sie,  
dass jede  
Seite mehrere  
Interessen hat

4

Die stärksten  
Interessen sind  
grundlegende  
menschliche  
Bedürfnisse

5

Machen Sie eine Liste



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Lektion 3

---

## Absicht vs. Wirkung



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Alltägliche Beispiele



Ihr Partner macht einen Witz, der Sie verärgert. Sie wissen, dass sie es nicht böse gemeint haben, aber es schmerzt trotzdem.

Ihre Absicht war unbeschwert, aber die Auswirkung ist, dass Ihre Gefühle verletzt werden.



Ein Freund kommt zu Ihnen, um über ein Problem zu sprechen, das er bei der Arbeit hat. Sie geben ihnen Ratschläge, aber Ihr Freund verhält sich defensiv und beendet das Gespräch. Später erfahren Sie, dass sie das Gefühl hatten, Sie hätten ihnen gesagt, dass sie schlecht mit der Situation umgegangen seien. Ihre Absicht war es, einen Aktionsplan anzubieten, aber die Auswirkung war, dass sie sich beurteilt fühlten.



Ihr Vorgesetzter führt am Arbeitsplatz unter dem Deckmantel der Verbesserung der Unternehmenskultur eine neue Richtlinie ein, aber das Personal hat das Gefühl, dass es nur um mehr Arbeit und Überwachung geht, was den Mangel an Vertrauen in das Büro noch verstärkt. Die Absicht Ihres Vorgesetzten bestand darin, Prozesse zur Steigerung der Effizienz hinzuzufügen, aber die Auswirkung ist ein Rückgang der Arbeitsmoral.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Ihre Wirkung



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Hören Sie mit dem Ziel zu, zu verstehen, woher sie kommen, und nicht mit dem Ziel, sich zu verteidigen.

Es kann hilfreich sein, die Technik des aktiven Zuhörens anzuwenden, bei der genau das wiederholt wird, was Sie hören.



Zentrieren Sie ihre Gefühle, nicht Ihre. Es ist normal, dass Sie sich etwas unwohl fühlen, wenn Ihnen jemand sagt, dass Sie etwas falsch gemacht haben, und Sie damit nicht einverstanden sind.

Aber machen Sie eine Pause und atmen Sie tief durch und seien Sie sich darüber im Klaren, dass Sie später über Ihre Gefühle sprechen können.



Entschuldigen Sie sich aufrichtig oder erkennen Sie die Auswirkungen an, die Ihre Handlungen auf sie hatten. Vermeiden Sie „Es tut mir leid, wenn“, „Es tut mir leid, dass Sie“ oder „Es tut mir leid, aber“ fern, da es ihnen allen an Verantwortung mangelt und die Schuld demjenigen zugeschoben wird, der verletzt wurde. Ein einfaches „Es tut mir leid, dass ich das getan habe, aber das nächste Mal werde ich es besser machen“ kann viel bewirken.

# Der Einfluss von jemandem

Andererseits kann es nervenaufreibend sein, verletzte Gefühle gegenüber jemandem zum Ausdruck zu bringen, der einem am Herzen liegt oder mit dem man zusammenarbeitet. Niemand möchte das Gefühl haben, dass er überreagiert oder Aufregung verursacht. Wenn Sie jedoch beabsichtigen, den guten Ruf dieser Beziehung aufrechtzuerhalten, ist es am besten, Ihre Bedenken zur Sprache zu bringen. Ein paar Hinweise:



Konzentrieren Sie sich auf Ihre Gefühle und verwenden Sie „Ich“-Aussagen.

Du könntest zum Beispiel sagen: „Ich habe mich wirklich verletzt gefühlt, als...“ statt „Du hast mir wehgetan, als...“

Das Gespräch konzentriert sich auf die Auswirkungen, die die Handlung auf Sie hatte, auf die Situation selbst oder darauf, der anderen Person die Schuld zuzuschieben.



Seien Sie bereit, ihre Seite anzuhören, nachdem Sie Ihre geäußert haben. Das heißt nicht, dass Sie damit einverstanden sein müssen, aber gehen Sie am besten mit offenen Ohren ins Gespräch.



Besprechen Sie, wie die Situation anders hätte gehandhabt werden können. Gibt es etwas, was die andere Person anders machen könnte, wenn diese Situation erneut auftritt?

Nun, da sie die Auswirkungen ihres Handelns kennen, wie können Sie sie in Zukunft zur Rechenschaft ziehen?

# ONLINE-QUIZZ-Material

Sie wissen, dass Sie die Materialien verstanden haben, wenn Sie unten antworten!

Versuchen Sie als Zusammenfassung, diese beiden Fragen zu beantworten, schreiben Sie Ihre Antworten auf und vergleichen Sie sie mit der nächsten Folie.

Was ist die Absicht? Können Sie es in einer Situation beschreiben? Was sind die Auswirkungen? Wie unterscheidet es sich von der Absicht?

Welche fünf Konfliktmanagementstile gibt es? Kannst du ein Beispiel geben?

Was ist der Unterschied zwischen Position und Interesse?



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Schriftstelle  
rin Swetha  
Amaresan

Druckressourcen

<https://blog.hubspot.com/service/conflict-management-styles>

<https://www.watershedassociates.com/learning-center-item/interests-versus-positions.html>

<http://www.odreurope.com/odr-lab/tips/mediation/1090-interests-vs-positions-5-steps-to-identify-other-sides-underlying-motives>

„Roger Fisher und William Ury - Getting to Yes: Eine Vereinbarung aushandeln, ohne nachzugeben“ (2012, Random House Business Books)

<https://www.healthline.com/health/intent-vs-impact>

# Ressour censeite

---



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union