

Verhandlung und Konflikt- bewältigung

KOMMUNIKATION

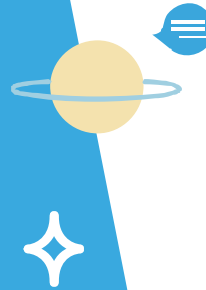
NIVEAU
Fortgeschritten

NUMMER
C1_1042X_DE

SPRACHE
Deutsch



lingoda

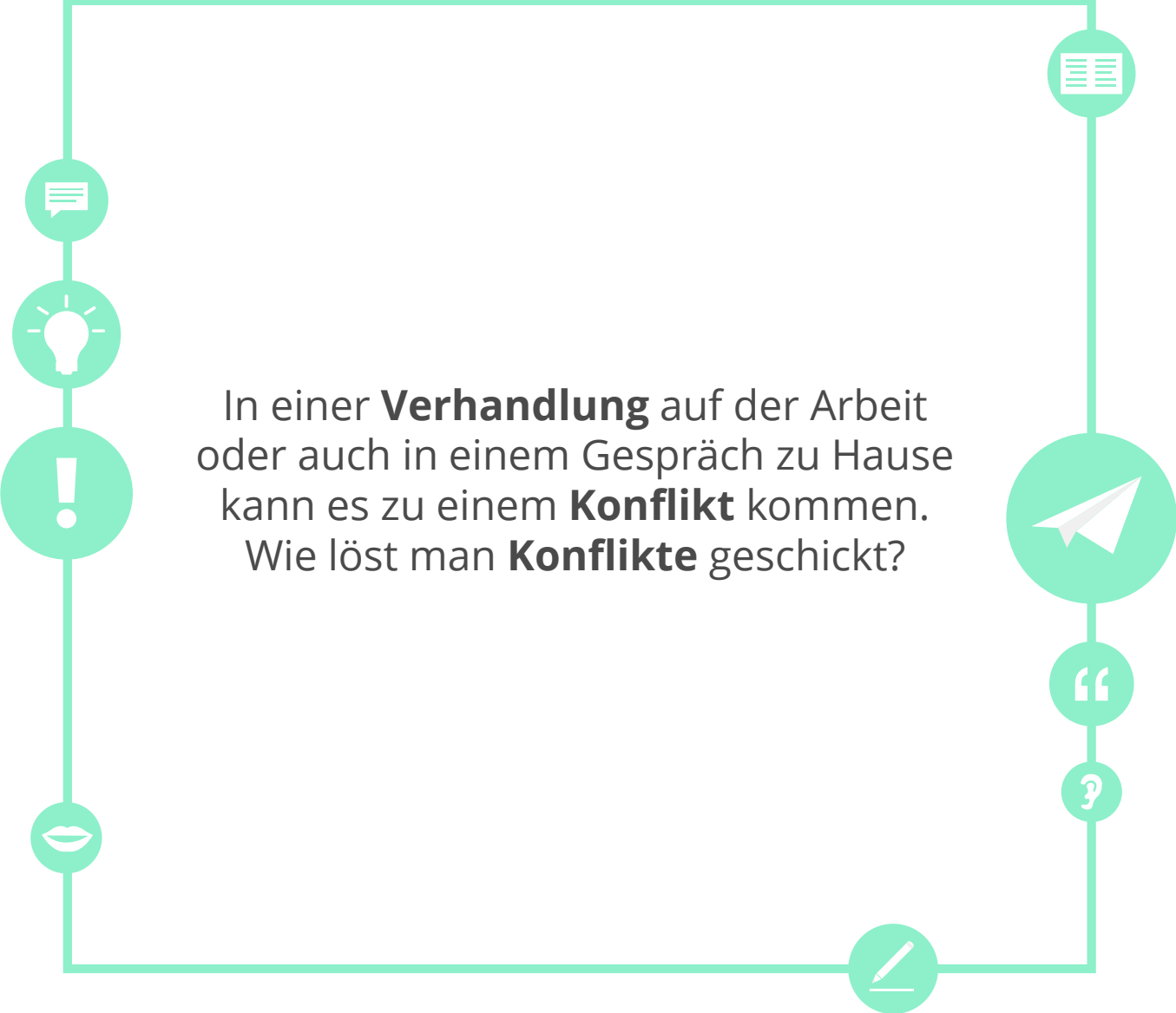




Lernziele

- Kann mit einer umfassenden Auswahl an Phrasen und Wörtern zu einer Konfliktlösung beitragen.
- Kann in verschiedenen Situationen angemessen verhandeln.

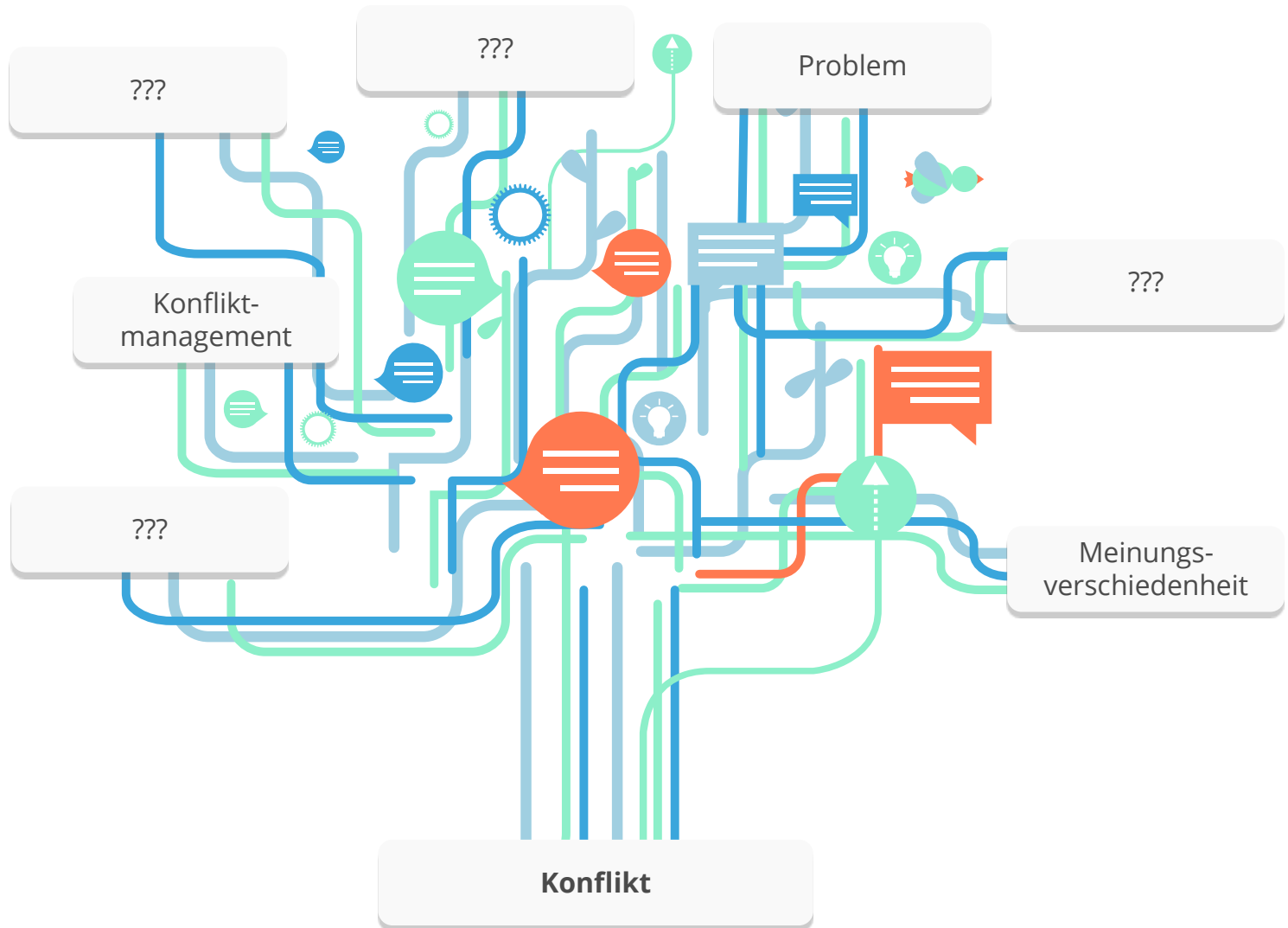




In einer **Verhandlung** auf der Arbeit
oder auch in einem Gespräch zu Hause
kann es zu einem **Konflikt** kommen.
Wie löst man **Konflikte** geschickt?



Womit assoziiert du den Begriff *Konflikt*? Nenne Stichwörter oder Wortgruppen, die dir in den Sinn kommen.





Verschiedene Konflikte am Arbeitsplatz

Schau dir die Kärtchen an: Zu welchen Konflikten könnte es in diesen Bereichen kommen? Nenne Beispiele!

im Büroalltag

beim
Geschäftssessen

bei Telefonaten
mit Kunden oder
Geschäfts-
partnern

in Meetings



Konflikte bewältigen

Wie verhältst du dich, wenn ein Konflikt auftritt? Würdest du dich gerne anders verhalten? Die unten aufgelisteten Wörter können dir helfen.



wütend werden

fliehen

schreien

leise werden



Das ist mir passiert!

**Berichte deinem Lehrer von
einem Konflikt am
Arbeitsplatz. Wie hast du dich
verhalten und wie wurde der
Konflikt gelöst?**



Verhandeln

Was bedeutet *verhandeln*?
Erkläre deinem Lehrer, was du
darunter verstehst.
Gab es Situationen, in denen du
verhandelt hast? Erzähle davon!



die Verhandlung

Eine Verhandlung ist ein Ereignis, bei dem einige Menschen miteinander über etwas **diskutieren**. Das Ziel der Diskussion ist es, eine **Einigung** zu finden, selbst wenn die Parteien **anderer Meinung** sind.



Die **Verhandlung** hat einige Tage gedauert, aber jetzt sind die Arbeiter und Arbeitgeber mit dem neuen Gehalt zufrieden.

der Kompromiss

Bei Verhandlungen geht es oft darum, einen Kompromiss zu finden. Kompromiss bedeutet, dass beide Parteien von ihrer Meinung etwas abrücken und **aufeinander zugehen**. Auf diese Weise kann eine Lösung des Konflikts gefunden werden.



Ich bin bereit, einen **Kompromiss einzugehen** und diese Woche mehr Stunden zu arbeiten, da die Firma in diesem Monat besonders viel produzieren muss. Nächste Woche arbeite ich dafür etwas weniger.



Herr Carter und Frau Meier haben einen **Kompromiss geschlossen**: Herr Carter wird Frau Meiers Präsentation auf der nächsten Konferenz übernehmen. Dafür kümmert sich Frau Meier um die Planung der nächsten Firmenfeier.



Neue Wörter

jemanden
überzeugen

Sie hat versucht, ihn zu **überzeugen**, aber er ist immer noch nicht mit ihrem Vorschlag einverstanden.

jemandem
entgegenkommen

Im Tarifstreit versucht der Arbeitgeber, den Arbeitern **entgegenzukommen**, und bietet ihnen 1 Euro mehr die Stunde.

ein Versprechen
halten

Sie **hält** ihr **Versprechen** und arbeitet am Sonntag.

eine Abmachung
treffen

Herr Schmidt und Herr Kuhnt **treffen eine Abmachung**: Am Freitagnachmittag dürfen sie in ihrem Büro laut Musik hören.

die Ansicht
vertreten, dass ...

Frau Kuttner hingegen **vertritt die Ansicht, dass** Musik zu stark von der Arbeit ablenkt.

zusammen-
arbeiten

Ihr habt beide eine wichtige Rolle bei diesem Projekt, deswegen müsst ihr einen Weg finden, **zusammenzuarbeiten**.



Neue Wörter

eine Meinung
einholen

Bevor er das Angebot annehmen kann, muss er erst die **Meinung** seines Chefs **einholen** und sich gut über Alternativen informieren.

das Gesicht
verlieren

Im Konflikt muss man sein Gegenüber stets respektieren, damit die Person nicht **ihr Gesicht verliert**.

etwas steht
außer Frage

Wir können diese Bedingungen nicht akzeptieren! Eine Einigung unter diesen Bedingungen **steht außer Frage**!

blauäugig

Sie ist die Aufgabe etwas **blauäugig** angegangen. Nun merkt sie, dass sie wesentlich aufwendiger ist als gedacht.



Zwei Angestellte unterhalten sich. Worum geht es in dem Gespräch? Welchen Standpunkt vertreten die beiden jeweils?



Ich weiß, es ist schwer, aber versuch doch, die Sache aus der Sicht des Chefs zu sehen! Versetz dich mal in seine Lage.

Ich verstehe dich und ich kann deine Gefühle nachvollziehen. Du hast ein Recht, wütend zu sein.

Aber ihr müsst trotzdem eine Lösung für das Problem finden, oder? Ich frage mich, ob man vielleicht einen Kompromiss finden kann.

Hör auf zu versuchen, mich zu überzeugen. Du wirst mich nicht dazu bringen, meine Ansicht zu ändern. Er hat Unrecht und ich bin wütend.

Aber ...?



Nützliche Wendungen für ein Konfliktgespräch

Hier sind einige nützliche **Redewendungen** aus dem Dialog und einige weitere Ausdrücke, die man in einem Konfliktgespräch verwenden kann.

- Ich verstehe deine **Sichtweise** ...
- Ich **kann** deine Gefühle **nachvollziehen** ...
- **Versetze** dich **in meine Lage** ...
- Ich **weiß** deine Ehrlichkeit **zu schätzen** ...
- **Du hast ein Recht**, wütend zu sein ...
- Du wirst mich nicht **dazu bringen**, ...
- Du hast **Unrecht** ...
- Ich werde meine **Ansicht** nicht **ändern** ...



Verhandlungsstil

Arbeite mit deinem Lehrer und beantworte die Fragen.



1

Lies den Dialog noch einmal. Wie würdest du den Ton und die Stimmung der zwei Sprecher beschreiben?



Verhandlungsstil

Arbeite mit deinem Lehrer und beantworte die Fragen.



1

Lies den Dialog noch einmal. Wie würdest du den Ton und die Stimmung der zwei Sprecher beschreiben?



2

Was denkst du wird als Nächstes passieren?



Verhandlungsstil

Arbeite mit deinem Lehrer und beantworte die Fragen.



1

Lies den Dialog noch einmal. Wie würdest du den Ton und die Stimmung der zwei Sprecher beschreiben?



2

Was denkst du wird als Nächstes passieren?



3

Was denkst du ist am wichtigsten, wenn man einen Konflikt hat? Wie sollte man sich verhalten?



Verschiedene Konfliktsituationen meistern

Während einige Menschen Konflikte lieben, versucht die Mehrheit von uns, Konflikte so gut wie möglich zu vermeiden. Leider können wir nicht durch unser Leben gehen, ohne hier und da einen Konflikt lösen zu müssen – egal, ob es im Privaten oder auf der Arbeit ist. Mach dir allerdings keine Sorgen, Hilfe ist nah! Unabhängig vom Kontext oder der genauen Situation gibt es einige Regeln, die einem helfen, erfolgreich mit Konflikten umzugehen.





**Was denkst du, welche Regeln
gibt es zur Konfliktlösung?**

**Hast du ein paar eigene
Regeln?**



Regeln fürs Verhandeln und Konfliktelösen

**Bist du mit den Regeln einverstanden?
Würdest du eine Regel ergänzen?**

immer ruhig
bleiben

den anderen
Standpunkt
anerkennen

Forderungen klar
erklären und
begründen

der anderen
Person
aufmerksam
zuhören



Nützliche Wendungen für ein Konfliktgespräch

Mit diesen **Redewendungen** zeigst du deinem Gegenüber, dass du seinen Standpunkt **anerkennt**, aber gleichzeitig deine **eigene Meinung** vertrittst:

- Ich **verstehe**, was du sagst ...
- **Es ist schade**, dass wir es so weit haben kommen lassen.
- Ich **verstehe deine Meinung** und respektiere sie ...
- Ich hatte **Unrecht** und möchte mich dafür **entschuldigen**.
- Ich **schätze** deine Entschuldigung, aber ...
- ... aber ich würde mich freuen, wenn du versuchst, **meine Sichtweise zu verstehen**.
- Ich denke, es wäre am besten, wenn wir versuchen, unsere **Differenzen zu beseitigen**.
- Ich glaube, beide Seiten müssen **Kompromisse eingehen**, um eine Einigung zu erreichen.
- Ich würde gerne zusammenarbeiten, um eine **Lösung zu finden**.
- ... das ist nicht genug. Wir müssen noch einen Weg finden, das **Problem zu lösen**.



Lies das Konfliktgespräch. Was hätte man anders machen können?



Guten Morgen, Herr Carter!

Herr Carter, es tut mir sehr leid, aber ...

Herr Carter, bitte hören Sie mir zu ...

Herr Carter, hier ist Ihre E-Mail. Sie haben mich gebeten, um 11:30 Uhr zu kommen. Und jetzt schreien sie mich an. Das reicht! Suchen Sie sich einen anderen, der Ihre Küche einbaut!

Guten Morgen? Mehr haben Sie nicht zu sagen? Ich erwarte eine Entschuldigung. Sie sollten um 10 Uhr hier sein. Es ist jetzt halb zwölf!

Ein einfaches *tut mir leid* reicht nicht. Es ist mir egal, was Ihre Entschuldigung ist. Ich kann keine Ausreden mehr hören, von Leuten, die ihr Wort nicht halten können.

Sie wollen, dass ich Ihnen zuhöre. Sie haben Nerven! Nachdem ich hier die ganze Zeit auf Sie warten musste!



Verzeihung! Ich glaube, da ist ein Fehler passiert ...

Schau dir das Bild an. Stell dir zwei verschiedene Situationen vor: In einer hast du Unrecht, in der anderen die Firma. Spiele beide Dialoge mit deinem Lehrer. Sammle zuerst einige nützliche Ausdrücke, um zu verhandeln und Konflikte zu lösen.





Verhandle und finde eine Lösung!

Schau dir das Bild an und lies dir die Beschreibung der Situation durch. Spiele mit deinem Lehrer ein Rollenspiel. Euer Ziel ist es, eine Einigung zu finden.

Du arbeitest seit zwei Jahren für die Firma und erledigst deine Aufgaben stets gewissenhaft und zufriedenstellend. Trotzdem will dir dein Chef keine Gehaltserhöhung geben.

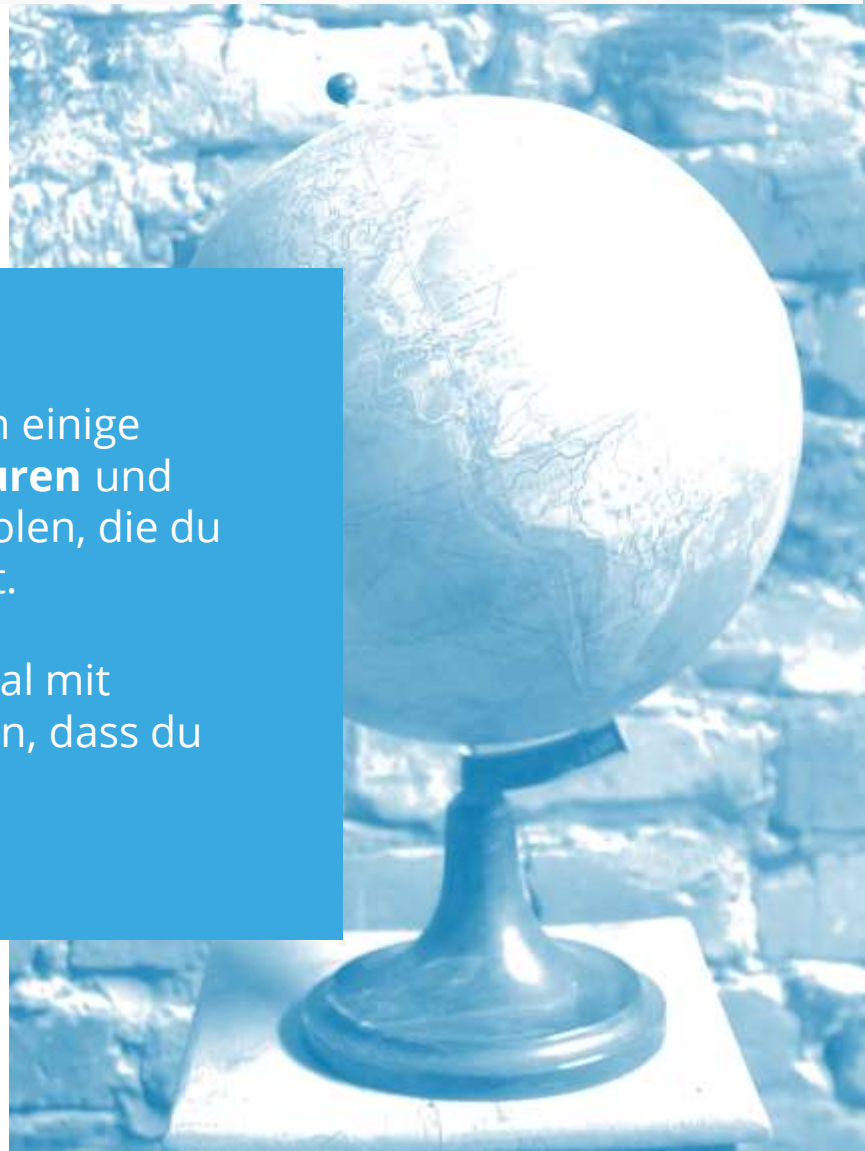




Über diese Lektion nachdenken

Nimm dir einen Moment Zeit, um einige **Vokabeln, Sätze, Sprachstrukturen** und **Grammatikthemen** zu wiederholen, die du in dieser Stunde neu gelernt hast.

Überprüfe diese auch noch einmal mit deinem Lehrer, um sicherzugehen, dass du sie nicht vergisst!







Ein defektes Gerät

Stell dir vor, du hast ein defektes elektronisches Gerät gekauft. Du hast die Quittung, aber leider hast du schon die Verpackung weggeworfen. Die Firma will dir den Kaufpreis nicht zurückerstatten. Schreib eine E-Mail an den Leiter und versuche, die Uneinigkeit aus der Welt zu schaffen!

-□×

An: Herrn Meierhofer

Betreff: Reklamation

Sehr geehrter Herr Meierhofer,

...



Eine reale Situation

Erinnere dich an eine Situation, in der du ein Konflikt am Arbeitsplatz bewältigen musstest. Beschreibe die Situation! Wie hast du den Konflikt gelöst?

○	
○	
○	...
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	



Über dieses Material

Mehr entdecken:
www.lingoda.com



Dieses Lehrmaterial wurde von

lingoda

erstellt.

lingoda Wer sind wir?



Warum Deutsch online lernen?



Was für Deutschkurse bieten wir an?



Wer sind unsere Deutschlehrer?



Wie kann man ein Deutsch-Zertifikat erhalten?



Wir haben auch ein Sprachen-Blog!