



lingoda

# Konflikt- management

SPRECHEN

NIVEAU  
Fortgeschritten

NUMMER  
C1\_3026S\_DE

SPRACHE  
Deutsch

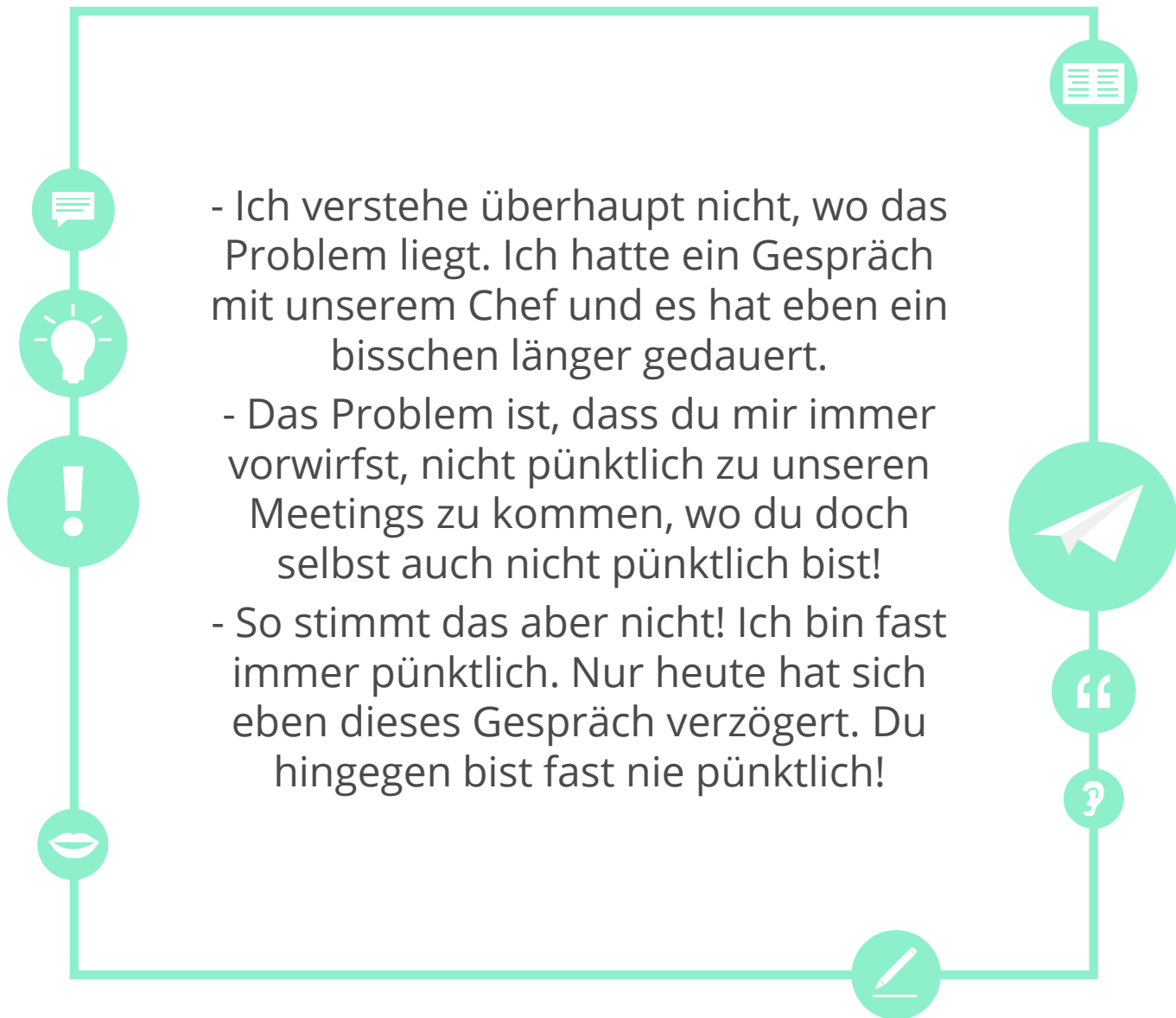




## Lernziele

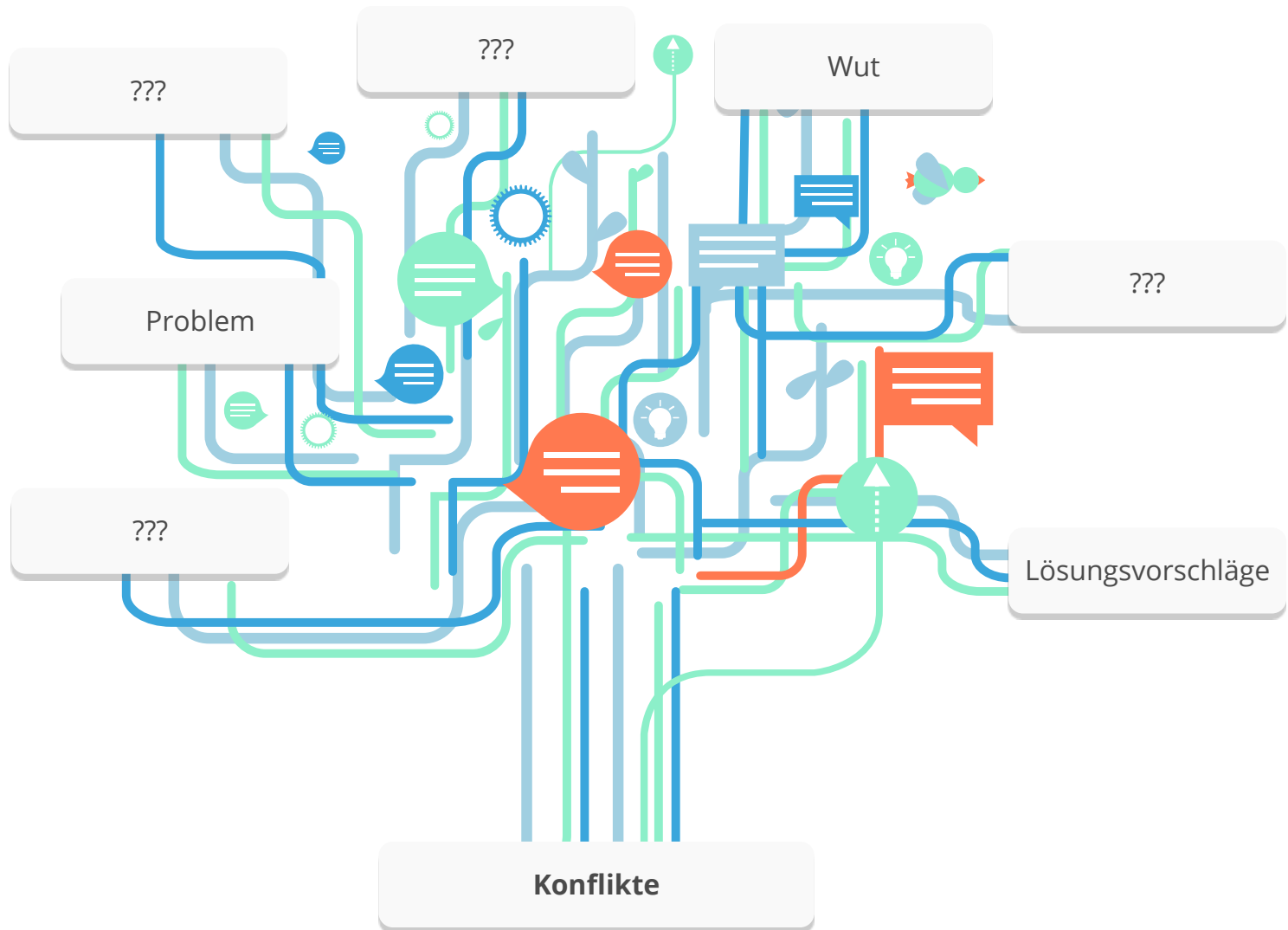
- Kann fortgeschrittenes Vokabular anwenden, um Konflikte zu managen.
- Kann in schwierigen Situationen und bei Konflikten als Mediator agieren.







Erstelle eine Mind-Map und diskutiere mit der Gruppe!





Erzähle mal ...



Warst du schon einmal in einen größeren Konflikt am Arbeitsplatz verwickelt? Wie hast du dich dabei gefühlt? Hattet ihr damals jemanden, der euch beim Lösen des Konflikts geholfen hat?



## Vergleiche

**Warst du auch schon einmal in der Position des Mediators und musstest einen Konflikt zwischen zwei Parteien klären bzw. managen? Inwieweit unterscheidet sich die Position einer am Konflikt beteiligten Person von einem Mediator?**

■ Welche Gefühle hat man in einer Konfliktsituation?

■ Lassen sich diese Gefühle steuern?

■ Aus welcher Position ist es einfacher, Einsicht zu zeigen/zu schlichten?



## Was ist ein Konflikt?

Ein Konflikt entsteht, wenn zwei **gegensätzliche** Ansichten, Meinungen, Auffassungen oder Interessen aneinanderprallen.



Dies kann zu einer schwierigen Situation und eventuell zum **Zerwürfnis** führen.



## Konfliktebenen

- Konflikte können auf verschiedenen Ebenen entstehen oder auch auf allen Ebenen gleichzeitig. Die **drei Konfliktebenen** sind:

- **Die Systemebene:** Konflikte auf der Systemebene haben ihre Ursache in der eigentlichen Sache, also auf der fachlichen Ebene oder auch der Organisationsebene. Die Probleme sind fachliche oder organisatorische Fragen.
- **Die intrapersonelle Ebene:** Der Konflikt auf der intrapersonellen Ebene ist der Konflikt in einer Person selbst. Umstände bzw. Zustände auf seelischer Ebene einer Person führen zum Konflikt. Z. B. hatte sie einfach nur einen schlechten Tag oder zur Zeit Probleme in der Familie etc. und ist deswegen sensibler.
- **Die interpersonelle Ebene:** Die interpersonelle Ebene ist die potentielle Konfliktebene zwischen zwei oder mehreren Personen. Sie hat ihren Ursprung in deren Beziehung zueinander. Ggf. gibt es schon vorherige Antipathien, die den Konflikt beeinflussen könnten.





## Wie entstehen Konflikte?

- Konflikte können viele verschiedene Ursachen haben, einige davon sind:

- **Missverständnisse** durch mangelnde Kommunikation
- Mangelnde **soziale Kompetenzen**
- **Interkulturelle** Missverständnisse
- Mangelnde **Organisation**
- **Keine Kritikfähigkeit**
- Mangelnde Fähigkeit, **konstruktive Kritik** zu üben
- Mangelnde **Konfliktkompetenz**





## Was ist Konfliktmanagement?

**Konfliktmanagement** soll verhindern, dass sich ein Konflikt ausbreitet oder eskaliert. Dazu werden verschiedene Strategien und Maßnahmen angewendet.

Um Konflikte managen zu können, muss man folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Man muss den Konflikt **erkennen**.
- Man darf dem Konflikt **nicht ausweichen**.
- Man muss die **eigenen Gefühle identifizieren** können.
- Man muss seine **Gefühle kontrollieren** können.
- Man muss sich in den Standpunkt des Gegenübers **hineinversetzen** können.
- Man sollte auf seine **Sprache** achten, Dinge abschwächen und sanft formulieren.





## Phrasen, um den Konflikt abzuschwächen

Hier ein paar Phrasen, die einen Konflikt oder ein Argument etwas abschwächen:



**Ich denke, dass** es nicht so eine gute Idee ist.

**Für andere Menschen könnte das schwierig zu verstehen sein,** meinen Sie nicht?



**So wie ich das sehe,** hätte man das auch anders lösen können.

**Ich glaube nicht,** dass das unter diesen Umständen machbar ist.





## Phrasen und Wörter, die man vermeiden sollte

**Das ist  
Blödsinn.**

**So was  
Absurdes.**

**So ein  
Schwachsinn.**

**Das stimmt  
nicht.**

**Das ist  
unmöglich.**

**Das geht so  
nicht.**

**Das sehen Sie  
falsch.**

**Da haben Sie  
Unrecht.**





## Konflikte zur Fußballweltmeisterschaft

Die Fußballweltmeisterschaft ist ein aufregendes Ereignis. Manchmal scheint es so, dass in dieser Zeit auf der ganzen Welt, vielleicht nicht alles stillsteht, aber doch zumindest langsamer geht und an die Übertragungszeiten der Fußballspiele angepasst wird. Zumindest geschah dies in einem deutschen Unternehmen in Mexiko.

Während die Mitarbeiter üblicherweise feste Arbeitszeiten haben, wurden die Regelungen für die Zeit der WM gelockert. Es wurde **Gleitzeit** eingeführt und wann immer Deutschland oder Mexiko bereits am Nachmittag spielten, wurde ein **Public Viewing** in einem Meetingraum organisiert. Das Problem: An einem der Spieltage **traten** Mexiko und Deutschland zur gleichen Zeit **an** – und zwar nicht **gegeneinander**.



## Konflikte zur Fußballweltmeisterschaft

Was nun? Im Meetingraum gab es nur einen großen Projektor mit **Leinwand**.

Ein deutscher Mitarbeiter organisierte, dass das deutsche Spiel auf der Leinwand **übertragen** wurde und das mexikanische Spiel auf einem kleineren Bildschirm ebenfalls im Meetingraum. Alle waren begeistert und beinahe die gesamte Mitarbeiterschaft versammelte sich zu Spielbeginn im Meetingraum. Sogar für Popcorn, Chips und Co. war gesorgt. **An dieser Stelle** muss angemerkt werden, dass es nicht ganz so einfach war, die Übertragung der beiden Spiele zu organisieren.





## Konflikte zur Fußballweltmeisterschaft



Im Bürogebäude gibt es nämlich keinen Fernsehanschluss, sondern nur Internet. Das heißt, es musste **ausgetüftelt** werden, auf welcher Internetseite welches Spiel übertragen wurde und wie man auch den Bildschirm an das Internet anschließen konnte. Auch wenn das Organisieren kein **Hexenwerk** war, so war es trotzdem mit viel Arbeit verbunden.



## Besprecht in der Gruppe

Was glaubst du, was passieren wird? Wo könnte es mögliche Konfliktpotentiale geben? Setze die Geschichte gedanklich zusammen mit deinem Lehrer oder deinen Mitschülern fort.





## Bereit zum Zuhören?



Höre nun die Fortsetzung des Textes über die Konflikte zur Fußballweltmeisterschaft an. Dein Lehrer wird dir die Fortsetzung vorlesen. Bereit?



**Überlege dir nun genau die Argumente der beiden Standpunkte aus der Geschichte. Schreibe eine Stichwortliste mit den Argumenten der beiden Standpunkte.**

## Standpunkt 1

## Standpunkt 2





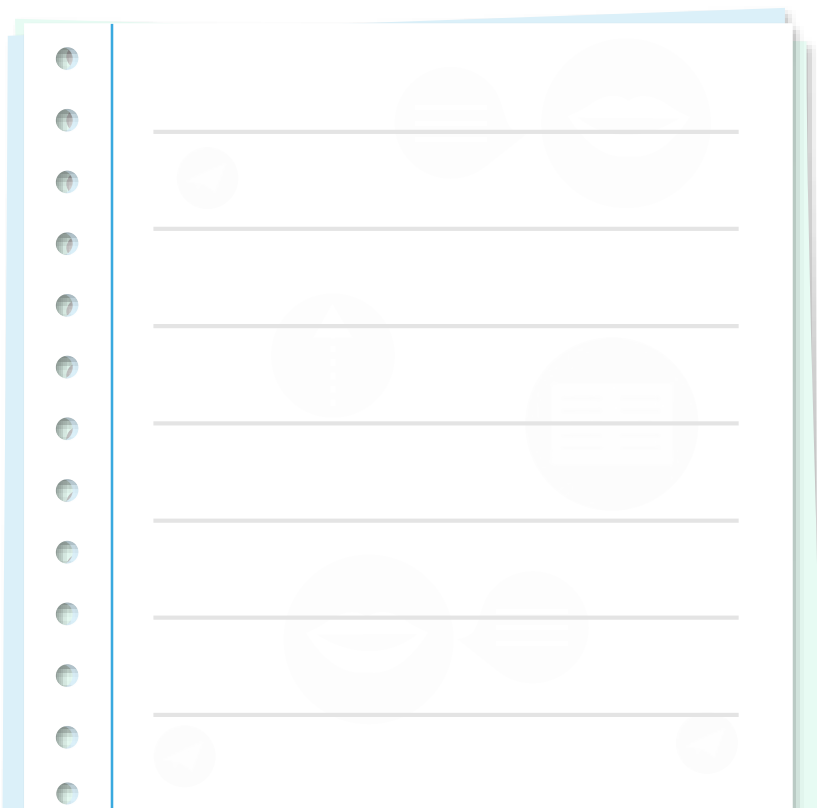
## Rollenspiel

Nun spielt mit den gesuchten Argumenten die Situation nach. Versucht euch sowohl in einem **emotionaleren** als auch einem **rationaleren** Konflikt.



## Schreibe zuerst in Stichworten und spiele dann mit!

Nun wird noch eine dritte Person ins Spiel gebracht. Der Streit eskaliert ein bisschen und es wird ein Vermittler gebraucht. Überlege dir zuerst kurz, wie du zwischen den beiden Streitenden vermitteln könntest und schreibe dazu ein paar Stichworte auf. Anschließend spielt die Situation noch einmal, aber jetzt mit einem Mediator.





## Rollenspiele

**Spielt nun in der Gruppe eine der folgenden beiden Situationen nach:**

### **Situation A:**

**Position 1:** Dein Kollege lässt seine Arbeit oft unfertig liegen, sodass du sie zu Ende bringen musst. Nun möchte er nächsten Montag einen Tag frei nehmen. Das ist jedoch genau einen Tag vor dem Abgabetermin eures derzeitigen Projektes. Du findest es nicht fair, dass somit wieder die ganze Arbeit an dir hängen bleibt und beschwerst dich.

**Position 2:** Deine Kollegin nimmt oft einen Tag frei, während du fast nie frei nimmst. Nächste Woche Montag heiratet dein Cousin, deswegen möchtest du einen Tag frei haben. Das Datum der Hochzeit kannst du schließlich nicht beeinflussen. Deine Arbeitskollegin beschwert sich.





# Rollenspiele

## Situation B:

**Position 1:** Du hast versprochen, ein Projekt erfolgreich abzuschließen, weil du den Eindruck hattest, dass du ein größeres Budget hättest. Als du das Projekt bekamst, sagtest du nichts, weil du dachtest, dass es trotz kleinerem Budget doch schaffbar wäre. Jetzt, vier Tage vor der Deadline bemerkst du, dass das Projekt nicht abschließbar ist unter dem vorgegebenen Qualitätsstandard und beschwerst dich deswegen bei deinem Chef.

**Position 2:** Einer deiner Teammitarbeiter akzeptierte, ein Projekt mit einem bestimmten Budget abzuschließen. Daraufhin grantierst du einem Kunden, das Projekt bis zu einem bestimmten Zeitpunkt abzuschließen. Nun kann dein Mitarbeiter das Projekt unter den vorgegebenen Qualitätsbedingungen und dem vorgegebenen Budget nicht abschließen. Der Kunde ist jedoch sehr speziell bezüglich der Qualitätsstandards, deswegen sprichst du mit deinem Mitarbeiter.





## Analysiere die Konfliktsituationen

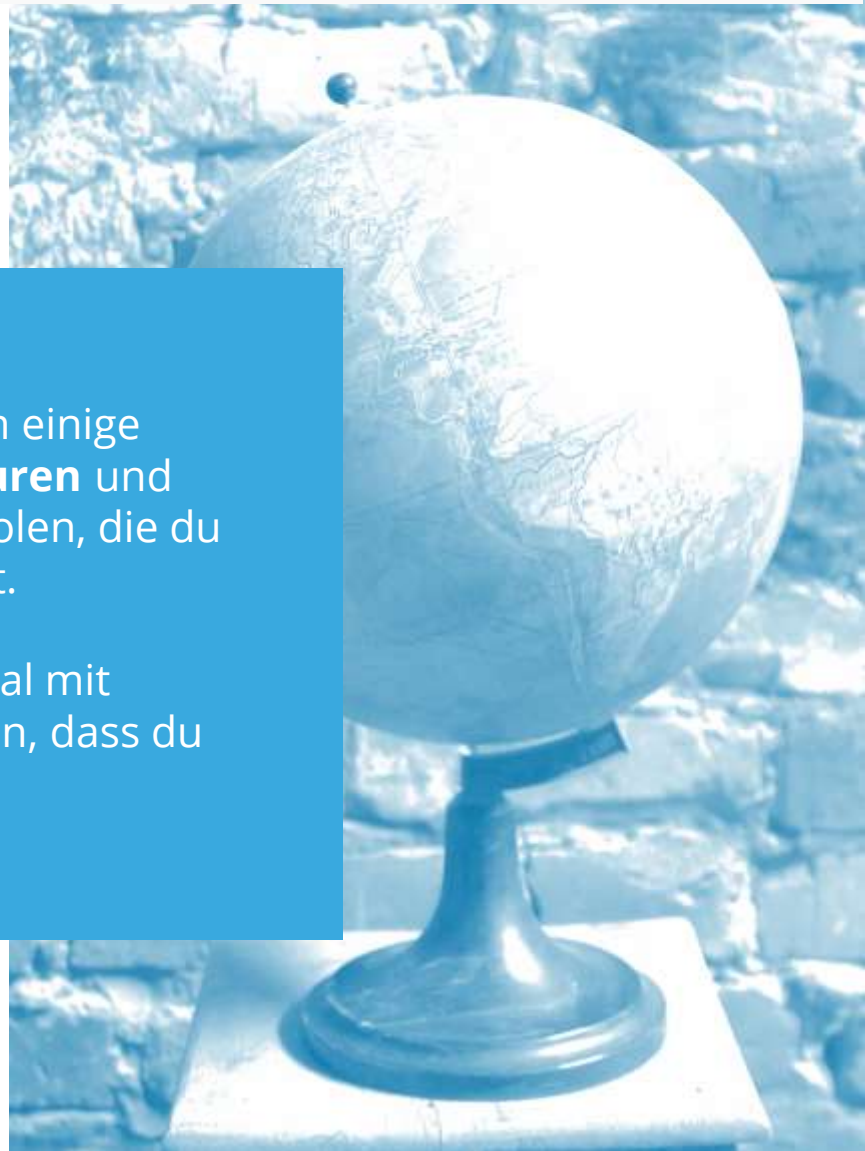
Analysiere nun die durchgespielte Konfliktsituation bezüglich der drei Konfliktebenen. Überlege dir anschließend, was man hätte tun können, um eine Konfliktsituation zu vermeiden.



## 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!







## Texttranskription

Bis zur Halbzeit verlief alles ganz friedlich. Für die mexikanische Fußballmannschaft **sah es** leider **nicht ganz so rosig aus**, im deutschen Spiel gab es noch immer Gleichstand. Trotzdem, die Deutschen feuerten brav beim mexikanischen Spiel die Mexikaner mit an und die Mexikaner beim deutschen Spiel die Deutschen. Wir sind ja schließlich alle eine große Familie!

In der Halbzeitpause passierte es dann plötzlich. Auf einmal konnte man im Meetingraum eine laute Männerstimme schreiben hören, wie undankbar alle seien, wo er sich doch solche Mühe gegeben habe, das alles zu organisieren. Als Antwort folgte aus der Küche eine schimpfende Frauenstimme, wobei man gar nicht so genau verstand, was sie sagte. Im Meetingraum sahen sich viele Kollegen **ratlos** an. Was da wohl wieder passiert ist?



## Texttranskription

Später stellte sich heraus, dass eine der mexikanischen Mitarbeiterinnen gefragt hatte, ob es denn möglich wäre, jetzt nach der Halbzeit das mexikanische Spiel auf der großen Leinwand und das deutsche Spiel auf dem kleinen Bildschirm anzuschauen. Wie aus der beschriebenen Situation ersichtlich, nahm das der deutsche Kollege nicht ganz so freundlich auf.

Glücklicherweise ist man an kleinere Konflikte in einer **bikulturellen** Firma gewöhnt. Neben den vielen üblichen Konflikten kommen hier nämlich auch noch einige interkulturelle Konflikte hinzu. So ist das eben, wenn zwei verschiedene Kulturen und **Weltanschauungen** aufeinander treffen. Aus diesem Grund macht sich auch niemand über den **emotionsgeladenen** WM-Konflikt allzu viele Gedanken und auch die zwei beteiligten Mitarbeiter beruhigten sich recht schnell wieder. Nach der Halbzeit wurde jedoch das deutsche Spiel weiterhin auf der großen Leinwand übertragen.





## Eine Konfliktsituation beschreiben

**Denke an eine Konfliktsituation, die du in deinem Berufsleben einmal selbst erlebt oder beobachtet hast. Wenn du keine solche Konfliktsituation im realen Leben erlebt hast, kannst du auch eine fiktive aus einem Film oder einem Buch verwenden. Nun analysiere die Situation. Versuche dich in beide Seiten und Positionen hineinzusetzen. Beschreibe beide Positionen in Stichwörtern.**

○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	





# Über dieses Material

Mehr entdecken:  
[www.lingoda.com](http://www.lingoda.com)



Dieses Lehrmaterial wurde von

**lingoda**

erstellt und kann kostenlos von jedem  
für alle Zwecke verwendet werden.

## **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!