



# **Konfliktlösung: Verhalten bei Konflikten**

eBuch

Seite 1

# Konfliktlösung: Verhalten bei Konflikten

## Nach Lektüre dieser Broschüre können Sie:

- die Hintergründe von Konfliktverhalten besser verstehen
- Konfliktsituationen analysieren, um effektiv die gewünschten Ergebnisse zu erzielen
- Konfliktlösungsstrategien entwickeln, um die Arbeit im Team zu verbessern

## Übersicht

Als John D. Rockefeller die Standard Oil Company gründete, sagte er: „Die Fähigkeit, mit Menschen umzugehen, ist ein Rohstoff, den man genauso wie Zucker oder Kaffee erwerben kann. Und für diese Fähigkeit würde ich mehr bezahlen als für jede andere auf der Welt.“

In unserer schnelllebigen Welt ist die Fähigkeit, mit Menschen umzugehen, wichtiger denn je. Wenn wir Menschen nach ihrer größten persönlichen Herausforderung fragen, erwähnen viele, dass sie gerne besser mit Konflikten umgehen würden.

In dieser Broschüre nehmen Sie zunächst eine Einschätzung vor, wie Sie derzeit mit Konflikten umgehen, um herauszufinden, an welchen Punkten Sie noch arbeiten müssen. Anschließend erfahren Sie, wie Sie mit einigen einfachen Strategien Konflikte effektiv lösen können. Sie üben Methoden ein, die Ihnen helfen, Konflikte zu lösen und ein kooperativeres Umfeld zu schaffen.

„Haben Sie keine Angst vor Konfrontationen. Denken Sie immer daran: Ein Drache fliegt nicht mit dem Wind, sondern gegen ihn.“

— Hamilton Wright Mabie

## Profil: Konfliktverhalten

Notieren Sie, inwiefern die folgenden Aussagen auf Sie zutreffen. Lesen Sie jeden Satz aufmerksam durch. Ordnen Sie dann jeder Aussage eine Zahl von 1-3 zu:

---

**1**–Selten • **2**–Manchmal • **3**–Meistens

---

1. \_\_\_\_ Ich kann den Blickwinkel einer anderen Person einnehmen.
2. \_\_\_\_ Ich unterbreche andere Menschen, wenn sie nicht meiner Meinung sind.
3. \_\_\_\_ Ich thematisiere Probleme diplomatisch und greife mein Gegenüber nicht an. .
4. \_\_\_\_ Andere Personen versuchen, mich zu mobben.
5. \_\_\_\_ Ich drücke meine Gedanken und Überzeugungen respektvoll aus, wenn sie der Meinung meines Gesprächspartners widersprechen
6. \_\_\_\_ Ich behalte es lieber für mich, wenn ich anderer Meinung bin.
7. \_\_\_\_ Ich höre aufmerksam und offen zu, wenn mein Gesprächspartner seine Meinung äußert.
8. \_\_\_\_ Ich lasse mich von meinen Gefühlen leiten.
9. \_\_\_\_ Um meine Meinung zu verdeutlichen, erhebe ich die Stimme.
10. \_\_\_\_ Ich neige dazu, andere Menschen abzuwerten, während ich meine Meinung äußere.
11. \_\_\_\_ Wenn möglich, verhandle ich mit anderen und gehe Kompromisse ein.
12. \_\_\_\_ Ich wurde schon als „zu aggressiv“ bezeichnet.
13. \_\_\_\_ Ich mache meine Meinung in jeder Auseinandersetzung deutlich.
14. \_\_\_\_ Ich denke, Konflikte sind unvermeidlich, wenn mehrere Leute aufeinander treffen.
15. \_\_\_\_ Wenn ich bei Besprechungen meine Meinung sage, rede ich meist lauter als alle anderen.

## Profilauswertung: Konfliktverhalten

**Auswertung:**

Zählen Sie die Punkte der Fragen 1, 2, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14 und 15 zusammen

Ziehen Sie davon die Summe aus den Fragen 3, 5, 7 und 11 ab

**Gesamtsumme:**

### Was verrät Ihre Punktzahl über Sie?:

1–4: „Passiv“

Für andere Personen sind Sie ein leichter Gegner. Schwierige Menschen nutzen Sie deshalb oft aus. Üben Sie, diplomatisch und taktvoll für Ihre Ideen und Überzeugungen einzustehen.

5–10: „Durchsetzungsfähig“

Sie können sich im Berufsleben gut behaupten, wenn Sie mit Menschen, insbesondere mit schwierigen Menschen, zu tun haben. Bleiben Sie weiterhin offen für andere Standpunkte. Vertreten Sie Ihre Ideen und Meinungen weiterhin auf angemessene Art.

11 und mehr „Aggressiv“

You may be so combative that people might avoid interacting with you. You will benefit from learning to listen and express your opinions more effectively.

**Ich habe folgende Erkenntnisse aus der Auswertung gewonnen:**

## Strategien: Konflikte entschärfen

### Prozesse:

- Stellen Sie sich die Frage: „Inwiefern habe ich Einfluss auf diesen prozessbezogenen Konflikt?“
  - Überlegen Sie, was die eigentliche Wurzel des Problems ist und denken Sie über Verbesserungsmöglichkeiten nach.
  - Sprechen Sie zuerst mit dem Prozessverantwortlichen.
  - Beschreiben Sie das aktuelle Problem und einigen Sie sich auf eine Lösung.
  - Schlagen Sie eine durchführbare Lösung und einen Aktionsplan vor.
  - Führen Sie den Plan aus und würdigen Sie den Prozessverantwortlichen.
- 

### Aufgabenverteilung:

- Stellen Sie sich die Frage: „Welche Rolle spiele ich meiner Meinung nach in dieser Angelegenheit? Wie schätze ich die Rolle meiner Mitarbeiter ein?“
  - Ergreifen Sie die Initiative und klären Sie zusammen mit Ihren Mitarbeitern, welche Aufgaben Sie haben.
  - Machen Sie sich darauf gefasst, dass die anderen Ihren Aufgabenbereich anders wahrnehmen als Sie selbst .
  - Seien Sie flexibel. So erreichen Sie die Unternehmensziele am schnellsten.
  - Bleiben Sie optimistisch. Halten Sie sich immer vor Augen, dass eine Veränderung der Aufgabenverteilung auch Chancen mit sich bringt.
- 

### Soziales:

- Stellen Sie sich die Frage: „Inwiefern beeinflussen meine persönlichen Neigungen und Vorurteile diese Beziehung?“
- Schreiben Sie drei Verhaltensweisen auf, die Sie ändern könnten, um den Konflikt mit einer bestimmten Person zu entschärfen. Nehmen Sie sich fest vor, diese Änderungen mindestens drei Monate lang beizubehalten.
- Fragen Sie die Person, mit der Sie den Konflikt haben, wie Sie dazu beitragen können, dass die Beziehung sich entspannt. Fordern Sie Ihr Gegenüber dazu auf, Ihnen absolut aufrichtiges Feedback zu geben.
- Versetzen Sie sich in die Lage Ihres Gegenübers. Was hält der andere Ihrer Meinung nach davon, dass Sie den Konflikt entspannen wollen? Warum?
- Erstellen Sie eine Liste mit fünf Stärken, die Sie in der anderen Person sehen. Nun notieren Sie fünf Gründe, warum es sich für Sie lohnt, diese Beziehung zu verbessern.

**Tendenz:**

- Stellen Sie sich die Frage: „Habe ich ein klares Ziel oder eine Vision?“
  - Formulieren Sie die Differenzen zwischen Ihnen und Ihrem Mitarbeiter mit neutralen Worten. Ergreifen Sie die Initiative.
  - Fragen Sie Ihr Gegenüber, ob es ihm recht ist, wenn Sie beide freundlich über die Differenzen sprechen. Betonen Sie, dass Sie keinen Streit provozieren wollen. Machen Sie deutlich, dass Sie sich eine Einigung wünschen.
  - Formulieren Sie vor allem Sätze mit „Ich“- und „Wir“-Botschaften. Vermeiden Sie, Ihr Gegenüber ständig direkt mit „Du“/„Sie“ anzusprechen.
  - Suchen Sie bei Wertekonflikten nach Lösungen, die den wichtigsten Werten der Beteiligten gerecht werden.
  - Zeigen Sie Engagement und bleiben Sie dabei authentisch.
- 

**External Conflicts:**

- Stellen Sie sich die Frage: „Inwiefern habe ich Kontrolle über diesen Faktor?“
- Konzentrieren Sie sich auf das, was in Ihrer Macht steht. Beklagen Sie sich nicht über Dinge, die Sie nicht beeinflussen können.
- Setzen Sie sich engagiert ein, wenn es sich lohnt.
- Tun Sie anderen etwas Gutes.
- Verlieren Sie Ihre Ziele nicht aus dem Blick.
- Sprechen Sie mit einer Vertrauensperson.

Um mehr über die Kurse von Dale Carnegie im Bereich Konfliktlösung zu erfahren, klicken Sie bitte auf:

**[dalecarnegie.com/resolution](https://dalecarnegie.com/resolution)**

Seite 4

## Plan: Konfliktlösung

Use this template to help you create your own action plan.

1. Ein Konflikt, den ich lösen möchte:

2. Folgende Personen sind daran beteiligt:

3. So möchte ich vorgehen:

4. Diese Ergebnisse erwarte ich:

5. Vertrauensperson: \_\_\_\_\_