MODULBESCHREIBUNG

# Mut zum Konflikt – gut vorbereitet

Adaptives Modul | ~20 min

Viele scheuen sich, eine Spannung anzusprechen. Wer es wagt, spricht sie oft aufgebracht an, mit einem Urteil statt einem Fakt, und so richtet das Gespräch mehr Schaden an, als es behebt. Dieses Modul setzt darauf, alles im Vorfeld zu klären: den Fakt herausarbeiten, eine Lösung vorbereiten, die nur von einem selbst abhängt, mit zwei Fragen prüfen, ob der andere bereit ist, und Zeitpunkt, Ort und Dauer wählen.

## LERNZIELE

01 Den Fakt vom Urteil unterscheiden und das eigentliche Problem benennen, bevor man auf die betroffene Person zugeht.

02 Die eigene Emotion erkennen, zur Ruhe kommen und sich in gutem Glauben ausmalen, wie der andere die Sache sieht.

03 Mindestens drei Optionen vorbereiten, darunter eine Lösung in Eigenregie, die sich auch umsetzen lässt, wenn der andere das Gespräch ablehnt.

04 Mit zwei Fragen prüfen, ob der andere bereit ist, und dann Zeitpunkt, Ort und Dauer des Gesprächs festlegen.

## ZIELGRUPPE

Alle, die eine Meinungsverschiedenheit vorbereitet ansprechen wollen, mit Lösungen in der Tasche und zum richtigen Zeitpunkt.

- **Voraussetzungen:** keine

## ABLAUF DES MODULS

Im Selbststudium, mit Übungen, die sich an die Lernenden anpassen.

1 **Selbsteinschätzung**: zu 9 Dimensionen, um die eigene Praxis einzuschätzen und gezielt zu üben.

2 **Expertenvideo**: von 10 Minuten, mit 3 Pausen zum Nachdenken.

3 **Praxissituationen**: 2 erste Situationen, ausgewählt nach der Selbsteinschätzung, dann 16 weitere zur freien Wahl. Zu jeder Antwort eine Rückmeldung zur Wirkung und eine Anregung, um weiterzukommen.

4 **Vorsatz mit Termin**: ein konkreter Schritt zum Ausprobieren, selbst formuliert oder aus den Vorschlägen gewählt.

5 **Merkblatt zum Herunterladen**: Kernpunkte, Fragen, Vorsatz, persönliche Notizen und Checklisten.

## EIN BEISPIEL AUS DEN PRAXISSITUATIONEN

Saad, Ambroises Büronachbar, führt seine Kundentelefonate über Lautsprecher: Am Nachmittag kann Ambroise sich nicht mehr konzentrieren. Ambroise weiß nicht, warum Saad kein Headset hat. Es gibt einen ruhigen Raum, aber er ist nur an manchen Nachmittagen frei. Was bereitet Ambroise vor, um mit Saad darüber zu sprechen?

## BEWERTUNG UND ABSCHLUSS

Bestehensgrenze: 80 %

In die Punktzahl fließen die Antworten auf die Praxissituationen, der formulierte Vorsatz und gegebenenfalls ergänzende Lernaktivitäten ein. Zum Bestehen sind ein Vorsatz und eine Punktzahl von mindestens 80 % erforderlich.

### METHODEN & MODELLE

- Unterscheidung zwischen Fakten und Urteilen – nach der Gewaltfreien Kommunikation von Marshall Rosenberg.
- Die Person vom Problem trennen – Harvard-Methode, Fisher & Ury (Das Harvard-Konzept, 1981).
- Lösung in Eigenregie als Ausweg – nahe an der BATNA (Fisher & Ury).
- Vorbereitung und Organisation des Gesprächs – Afthonios-Methode.

### QUELLEN & REFERENZEN

- Douglas Stone, Bruce Patton, Sheila Heen – „Offen gesagt!“ (Harvard Negotiation Project, 1999), Rahmen der drei Gespräche
- Roger Fisher & William Ury – Harvard Negotiation Project, Prinzip der BATNA (beste Ausweichlösung)
- Marshall Rosenberg – Gewaltfreie Kommunikation (GFK), Unterscheidung zwischen Fakten und Urteilen
- James Gross (1998) – Prozesse der Emotionsregulation

Ein Modul von Afthonios.com.

Inhalt geprüft am 07.10.2026