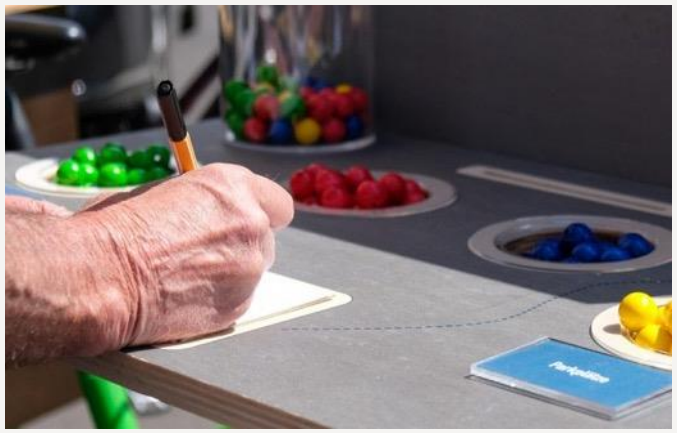
krauses
Projektdesign

(KONFLIKT-)MODERATION

NETZWERKVERANSTALTUNGEN



BETEILIGUNGSFORMATE

PLANSPIELE

EMW

FILM UND PODCAST

krauses
Projektdesign

Konflikt

als Chance

Konflikt

„Ein Konflikt ist eine Situation, in der zwei oder mehrere Parteien inkompatible Interessen, Ziele, Werte oder Bedürfnisse haben, die zu Spannungen und gegensätzlichen Positionen führen. Konflikte bedürfen einer Lösung oder Vermittlung, um eine friedliche Koexistenz oder Zusammenarbeit zu ermöglichen.“

– ChatGPT

Konflikte sind immer auch eine Chance für Veränderung!

Konflikt

- Ein Konflikt entsteht, wenn **unterschiedliche Interessen**, Bedürfnisse oder Werte aufeinandertreffen – und als unvereinbar erlebt werden.
- Konflikte können **sichtbar oder unterschwellig** sein.
- Sie sind oft **emotional**, weil sie mit Erwartungen und Zugehörigkeit zu tun haben.
- Konflikte zeigen: **Etwas ist wichtig** genug, dass wir darum ringen.

Ein Konflikt zeigt, dass es um etwas Relevantes geht.

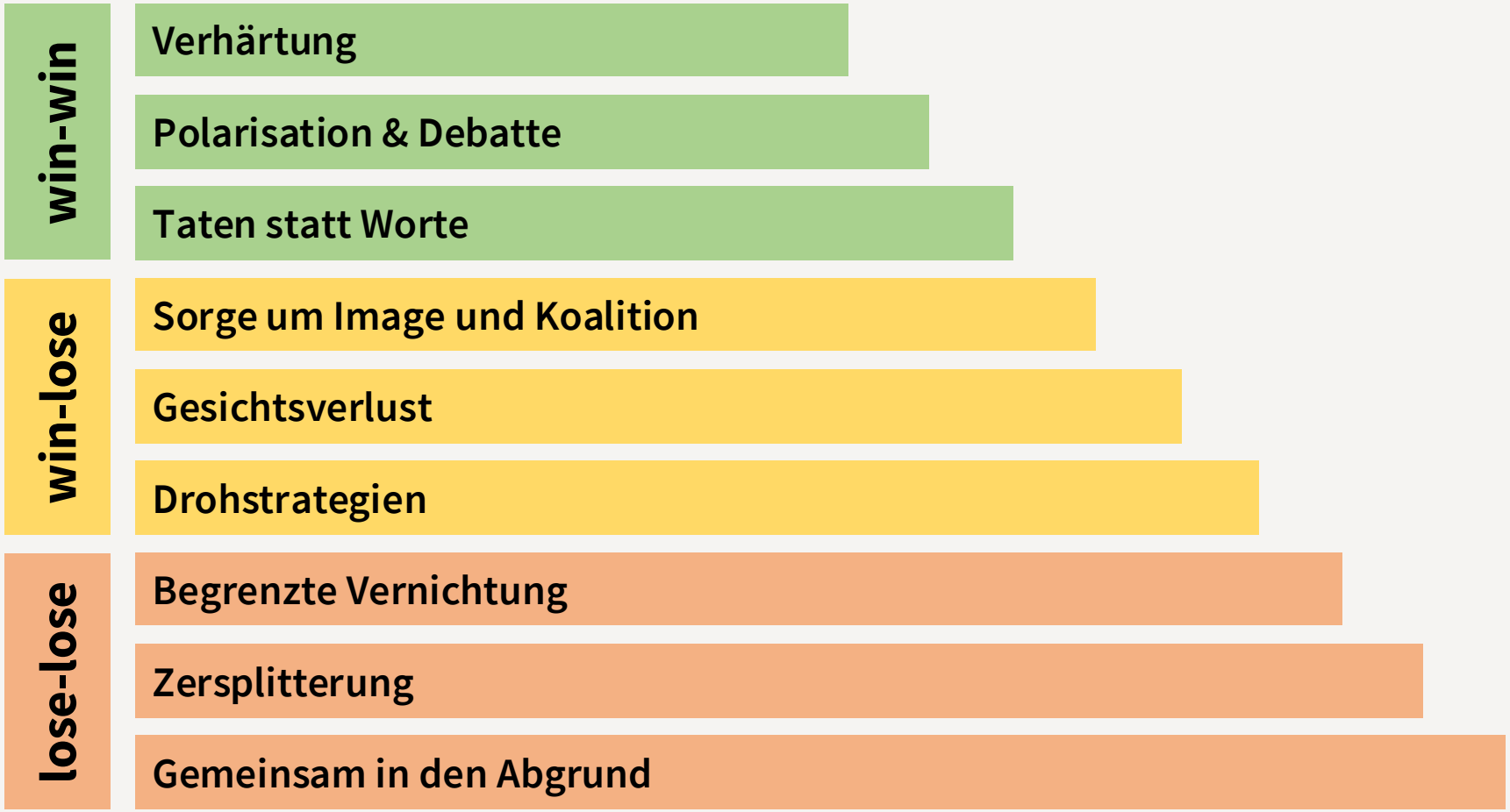
Konflikte nähren

Wir nähren Konflikte, wenn wir:

- uns auf **unsere Position zurückziehen** und sie verteidigen („Ich hab recht!“)
- der anderen Seite keine guten Gründe mehr zugestehen
- anfangen, zu erklären, statt zu verstehen
- Emotionen eskalieren lassen (z. B. durch Ironie, Lautstärke, Ignoranz)
- Beziehungsbotschaften mitschicken („Du verstehst das eh nicht…“)

Konflikte brauchen Energie. Wer Konflikte gestalten will, muss lernen, diese Energie nicht automatisch in Verteidigung oder Angriff zu stecken – sondern in Klärung.

Konfliktstufen nach Glasl



Wichtig 1:
Es kann auch wieder bergauf gehen.

Wichtig 2:
Auch Sprünge sind in beide Richtungen möglich.

Konfliktstufen nach Glasl

Stufe 1–3: Win-Win
- Sachkonflikt, Meinungsverschiedenheit, erste Spannungen
- Lösungen durch Dialog gut möglich

Stufe 4–6: Win-Lose
- Vertrauen bröckelt, Positionen verhärten sich
- Macht, Schuld und Taktik rücken in den Vordergrund
- Kommunikation wird schwierig, Lagerbildung beginnt

Stufe 7–9: Lose-Lose
- Ziel ist nicht mehr Verständigung, sondern Schädigung
- Entwertung, Isolation, ggf. Zerstörung
- Kein echter Dialog mehr möglich

Je früher wir eingreifen, desto größer ist die Chance auf Verständigung.

Konflikt als Chance

- Konflikte zeigen: Hier prallen unterschiedliche Bedürfnisse aufeinander.
- Konflikte machen Widersprüche sichtbar.
- Konflikte schaffen Aufmerksamkeit für Themen, die sonst eventuell untergehen.
- Konflikte laden dazu ein, Beziehung und Kommunikation zu klären.

➢ Konflikte sind immer auch Chance für Veränderung
➢ Oder: Ohne Konflikt, keine Veränderung.

krauses
Projektdesign

DAS Konfliktwerkzeug

Das Harvard Konzept

Das Harvard Konzept

Das Harvard Konzept ist ein Ansatz zum sachbezogenen Verhandeln, der darauf abzielt, faire und effiziente Übereinkommen zu erreichen.

Das Harvard Konzept

- erschienen 1981
- Getting to yes (engl. Originaltite
- Teil des Verhandlungsprogramm
  School
- zielt auf win-win ab:
  beiderseitiger größtmöglicher Nutzen wird angestrebt
- persönliche Beziehung bleibt gewahrt
- basiert auf vier Grundprinzipien

krauses
Projektdesign

Das Harvard Konzept

1. Trenne Menschen und Sachfragen

Behandle Menschen und ihre Interessen (die Sachfragen) getrennt voneinander. Nimm es nicht persönlich, wenn jemand Dein Anliegen nicht teil, vertrete aber deutlich Dein Anliegen.

krauses Projektdesign

Das Harvard Konzept

2. Stelle Interessen in den Mittelpunkt, nicht Positionen

Konzentriere Dich nicht auf die Positionen der Beteiligten, sondern auf die dahinterliegenden Interessen (z.B. Hoffnungen und Sorgen). Nutze die Kraft offener Fragen (W-Fragen). Sie eröffnen den Gesprächsraum und ermöglichen Erkenntnisse.

krauses
Projektdesign

Das Harvard Konzept

3. Entwickle Entscheidungsoptionen

Wer sich nicht entscheiden kann, entscheidet in der Tendenz gegen den einzigen vorhandenen Vorschlag. Allein deshalb ist es schon gut mehrere Auswahlmöglichkeiten zu haben. Binde Dein Gegenüber in die Entwicklung von **Lösungsoptionen** mit ein.

krauses
Projektdesign

Das Harvard Konzept

4. Bestehe auf objektiven Kriterien

Findet gemeinsam objektive Beurteilungskriterien, an denen Erfolg oder Misserfolg einer Übereinkunft festgemacht werden kann.

krauses
Projektdesign

DAS Konfliktwerkzeug II

Mediation

krauses Projektdesign

Mediation

Die Mediation ist ein strukturiertes, außergerichtliches Verfahren, das Menschen dabei unterstützt, Konflikte eigenverantwortlich und einvernehmlich zu lösen. Mediator:innen sind allparteilich – achten auf die Bedürfnisse aller Beteiligten und sorgen für einen fairen Gesprächsrahmen.

Die fünf Phasen der Mediation:

1. Auftragsklärung
2. Themen sammeln
3. Interessen & Bedürfnisse herausarbeiten
4. Lösungsoptionen entwickeln
5. Vereinbarungen treffen & Abschluss

krauses
Projektdesign

DAS Konfliktwerkzeug III

Fragen statt Überzeugen

krauses Projektdesign

Systemische Fragen

Systemische Fragen stammen aus der systemischen Beratung und Mediation.
Die Systemik geht davon aus, dass Verhalten nicht isoliert entsteht, sondern durch Beziehungen, Rollen, Regeln und Rahmenbedingungen geprägt ist.
Statt zu überzeugen oder Positionen gegeneinanderzustellen, helfen systemische Fragen dabei, Interessen sichtbar zu machen, Perspektiven zu wechseln und neue Handlungsräume zu öffnen.

Warum Fragen statt Überzeugen?

- Überzeugen zielt auf Meinungen – Fragen auf Zusammenhänge
- Überzeugen erzeugt Widerstand – Fragen ermöglichen Reflexion
- Überzeugen schließt ab – Fragen halten Lösungen offen

krauses Projektdesign

Systemische Fragen

Beispiele:

- Was ist Ihnen hier besonders wichtig?
- Was sollte auf jeden Fall gleich bleiben?
- Woran würden Sie merken, dass sich die Situation verbessert?
- Für wen ist die aktuelle Situation gerade schwierig?
- Was würde diese Lösung für xyz bedeuten?

krauses
Projektdesign

Scheinargumente

Was, wenn die anderen nicht nach den gleichen Regeln spielen?

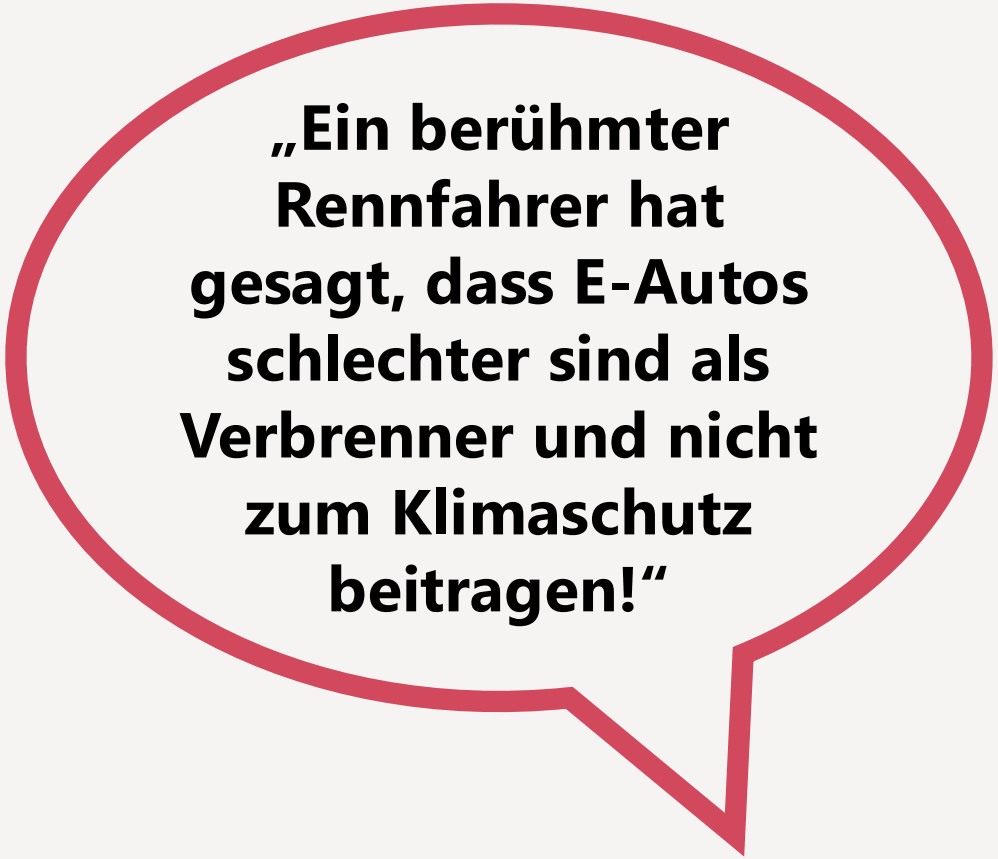
https://www.umweltbundesamt.de/emw-kartenset-knotenpunkt

krauses Projektdesign

Scheinargumente

- Scheinargumente **wirken** auf den ersten Blick **plausibel**, führen aber vom eigentlichen Thema weg
- Sie dienen oft dazu, Diskussionen zu vereinfachen, abzuwiegeln oder die **eigene Position zu schützen**
- Typisch sind Verallgemeinerungen, Ablenkungen oder scheinbar „unwiderlegbare“ Aussagen
- Sie **erschweren echte Verständigung**, weil sie den Blick auf Interessen und Lösungen verstellen
- werden **nicht immer** bewusst eingesetzt

Unqualifizierte Autorität



Mentimeter

Warum verfängt dieses Argument?

Dem Rennfahrer wird Kompetenz unterstellt

Er ist ja Profi und muss es ja wissen.

nutzt die Berühmtheit, um Bedeutung zu unterstreichen

Scheinbare Expertise

Quelle wirkt vertrauenswürdig und kompetent

Scheinbare Expertise mit hoher Reichweite und offensichtlich pro Verbrenner

Autoritätsargument.

Berühmtheiten werden angehimmelt.

Warum verfängt dieses Argument?

Berühmtheit =Kompetenz

Meinung statt Information

Große Reichweite

Es wird von der eigenen Meinung abgelenkt

"Er muss es,ja wissen"

Dem Rennfahrer wird Kompetenz zugestanden, da er was von Autos versteht und wir alle ihn gut kennen und mögen

Angst vor Bedeutungsverlust

Er kennt sich mit Autos aus

Warum verfängt dieses Argument?

Standpunkt des Idols wird verteidigt

Er ist berühmt und kenn sich mit Autos aus

Lenkt von der eigentlichen Frage ab

Reihenfolge der Themenbearbeitung abstimmen

Das sind zwei Themen,

Ablenkungsmanöver

krauses Projektdesign

Du sagst, dass wir den Radverkehr in unserer Stadt fördern sollten, um die CO2-Emissionen zu reduzieren.

Dein Gegenüber antwortet: „Aber was ist mit den Radfahrern, die die Verkehrsregeln nicht befolgen? Wir sollten zuerst darüber reden, wie wir das in den Griff bekommen!“

Wie würdet Ihr in dieser Situation reagieren?

Du sagst, dass wir den Radverkehr in unserer Stadt fördern sollten, um die CO2-

Wir reden erst über meinen punkt und danach über deinen.

Zurück zum eigentlichen Thema lenken

Das können wir sehr gern separat besprechen

Darum bitten, zum eigentlichen Thema zurückzukommen

Verkehrsregeln nicht befolgen?

Ablenkung von dem Thema

Ablenkung von der eigentlichen Thematik. Wichtig, hier aber fehl am Platze

Zustimmen dass das Thema relevant ist, aber halt ein anderes als das Klimathema.

Wie kommt man zu der Aussage? Bist du persönlich betroffen ?

Wie würdet Ihr in dieser Situation reagieren?

Du sagst, dass wir den Radverkehr in unserer Stadt fördern sollten, um die CO2-

Das kommt in den Themenspeicher

Zurücklenken

Gut, dass Ihnen das auffällt, lass uns später drüber reden.

Danken, dann zu einem anderen Termin zu dem Thema einladen. Dann zurück zum Thema

Verkehrsregeln nicht befolgen?

An Eigenverantwortung appellieren

Die Radfahrenden die die Regeln nicht befolgen reduziren dss CO2

Durch den Ausbauen der Infrastruktur lenken wir den Radverkehr in geregelte Bahnen. Wir trennen den Radverkehr von anderen. verkehrst

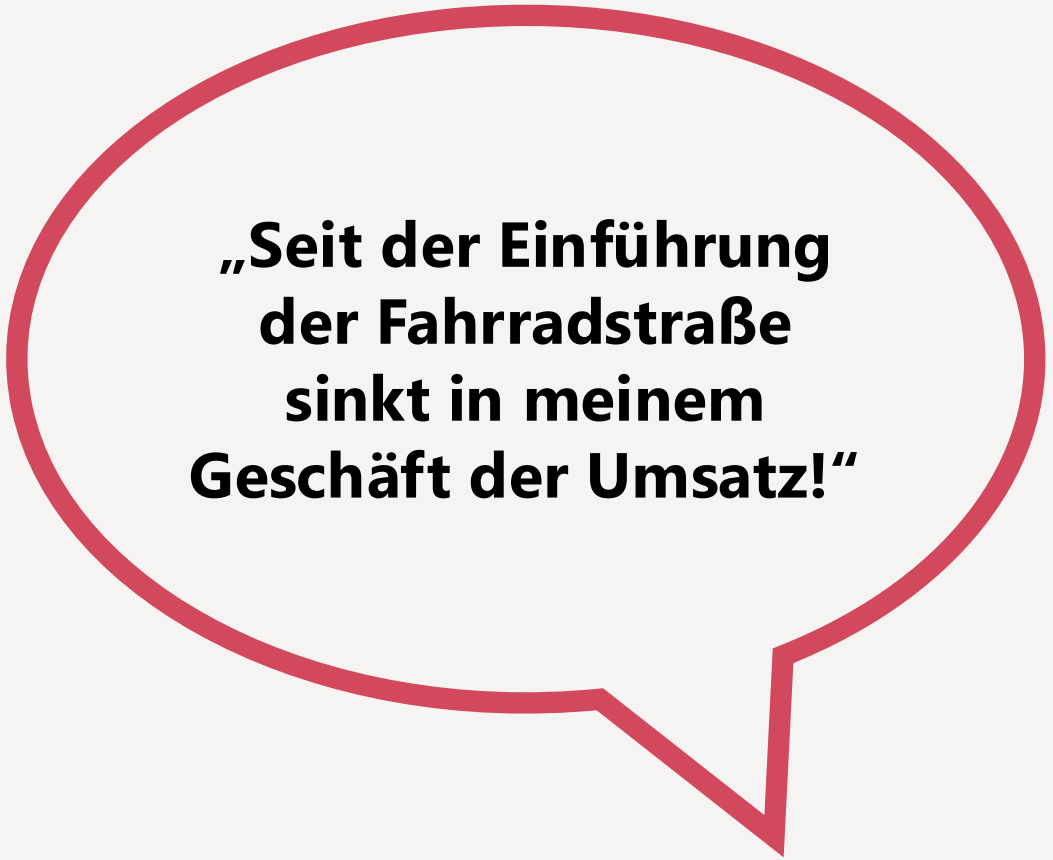
Wie kommen Sie auf den Gedanken?

Wie würdet Ihr in dieser Situation reagieren?

Radwege ausbauen ist nicht gleich Autoverkehr verbieten

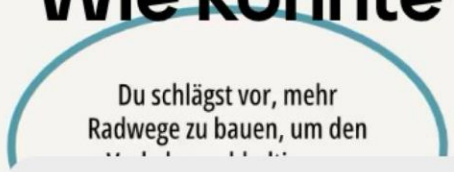
Tradition vor dem Auto aufzeigen

Scheinzusammenhang



Mentimeter

Wie könnte ein guter Umgang mit so einem Argument aussehen?

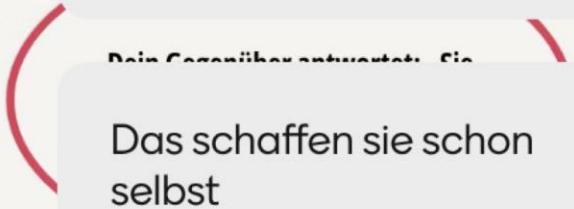


Ja. Stimmt.

Nein.

Daten analysieren

Wir müssen hier beides vereinen



Das schaffen sie schon selbst

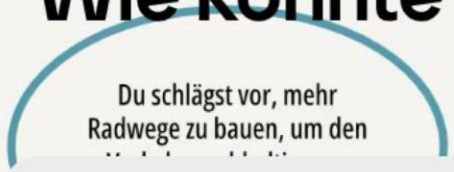
Scheinkorrelation aufzeigen

Nutzerverhalten untersuchen

Ziel ist eine lebendige Innenstadt

Mentimeter

Wie könnte ein guter Umgang mit so einem Argument aussehen?

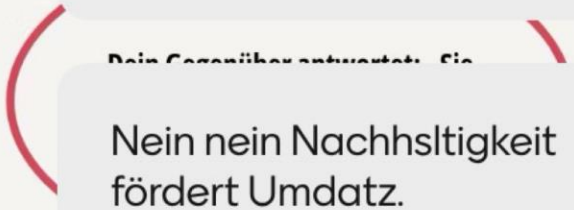


Ein Umdenken anstoßen: vielleicht liefern Geschäfte mit Lastenrad?

Ich bestelle eh nur bei Amazon

Fragen stellen

Kennen Sie ein Beispiel für diesen Fall?



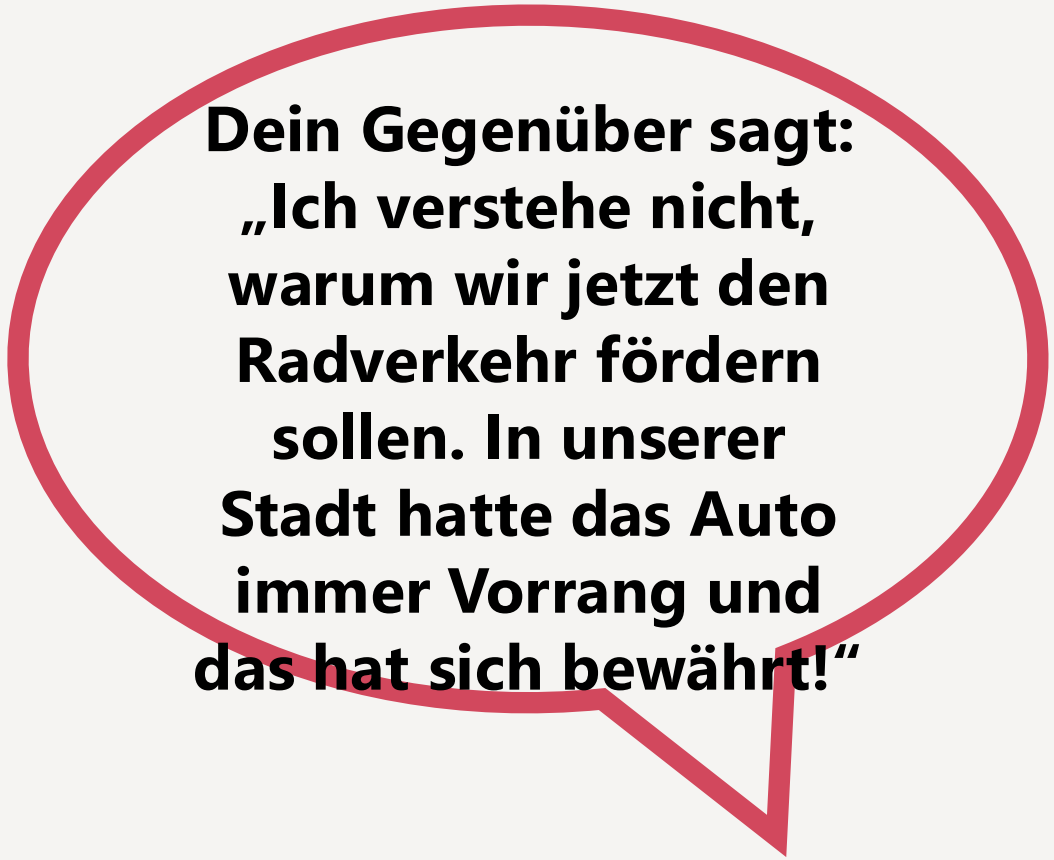
Nein nein Nachhsltigkeit fördert Umdatz.

Erklären, dass mehr leute partizipieren und profitieren können

Bilder des strassenzugs aus den 80 ern zeigen

Veränderung ist Weiterentwicklung - Stillstand ist Rückschritt

Berufung auf Tradition



Mentimeter

Was kann hier helfen?

Bist du sicher dass alle das so sehen?

Deine Sichtweise ist von gestern

Visualisierungen von Umbaumaßnahmen und Beispiele anderer Städte gleicher Größe

Die Welt verändert sich, das muss die Stadt auch

Tradition vor dem Auto aufzeigen

Vorteile der Verkehrsmittel gegenüberstellen

Wachstum ist Veränderung. Heute gibt es auch keine Kutschen mehr

Das Fahrrad gibt es doch schon länger als das Auto.

Mentimeter

Was kann hier helfen?

Fußgänger*innen gibt's schon länger

Beispiele von anderen Perspektiven nennen

Auch Bewährtes kann man verbessern

Die Infrastruktur soll für alle Verkehrsteilnehmer verbessert werden. Dazu zählen auch Kinder, die sich selbst fortbewegen wollen

Was ist damit gemeint " hat sich bewährt?"

Hinweis auf geändertes Nutzerverhalten und Handlungsnotwendigkeit

Die Zeiten haben sich geändert

Lass uns ne Radtour machen!

Mentimeter

Was kann hier helfen?

Früher waren wir noch mit Pferd und Wagen unterwegs, hätten wir dabei bleiben sollen?

Was verstehen Sie unter der Aussage, dass es sich bewährt hat?

Ja

Umgang mit Scheinargumenten

- Nicht bloßstellen oder „gewinnen“ wollen, Ziel ist, das Gespräch wieder konstruktiv zu machen
- Nachfragen statt kontern: Interesse zeigen und die zugrunde liegenden Sorgen oder Bedürfnisse sichtbar machen
- Gespräch zurückführen auf konkrete Situationen, Erfahrungen oder gemeinsam geteilte Ziele
- Fokus auf Lösungen lenken: „Was würde uns hier konkret weiterbringen?“

krauses
Projektdesign

Bonus

Wie meinen Sie das genau?

krauses
Projektdesign

Konflikt

ein Rollenspiel

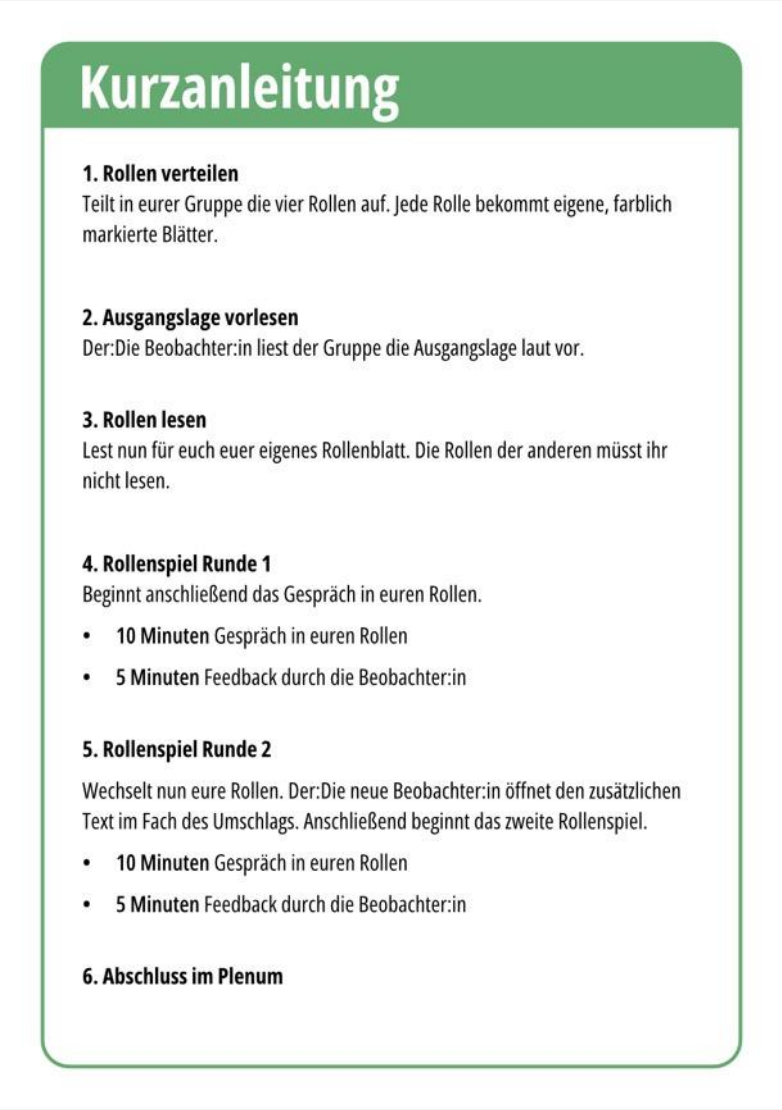
Warum Rollenspiele?

- Rollenspiele machen **schwierige Gesprächssituationen** erlebbar, ohne echte Konsequenzen, aber nah an der Praxis
- Neue Formulierungen und Verhaltensweisen können direkt **ausprobiert** werden und zeigen, was Gespräche öffnet
- Durch den Rollenwechsel entstehen neue Blickwinkel und **mehr Verständnis** für andere
- Ziel ist nicht Perfektion, sondern ausprobieren zu können um so **mehr Sicherheit i**m Umgang mit herausfordernden Situationen zu bekommen

Rollenspiel – so geht‘s!

3-4 Personen **30 min**

- Findet Euch in 4er- oder 3er-Gruppen zusammen.
- Verteilt die Rollen. Café-Betreiber:in fällt bei einer 3er-Gruppe weg
- Beobachter:in ließt Ausgangslage vor
- Alle lesen ihre Rolle durch
- Los geht‘s!
- Beachtet die erweiterte Ausgangssituation in der zweiten Runde



Kurzanleitung

1. Rollen verteilen
Teilt in eurer Gruppe die vier Rollen auf. Jede Rolle bekommt eigene, farblich markierte Blätter.

2. Ausgangslage vorlesen
Der:Die Beobachter:in liest der Gruppe die Ausgangslage laut vor.

3. Rollen lesen
Lest nun für euch euer eigenes Rollenblatt. Die Rollen der anderen müsst ihr nicht lesen.

4. Rollenspiel Runde 1
Beginnt anschließend das Gespräch in euren Rollen.

- **10 Minuten** Gespräch in euren Rollen
- **5 Minuten** Feedback durch die Beobachter:in

5. Rollenspiel Runde 2

Wechselt nun eure Rollen. Der:Die neue Beobachter:in öffnet den zusätzlichen Text im Fach des Umschlags. Anschließend beginnt das zweite Rollenspiel.

- **10 Minuten** Gespräch in euren Rollen
- **5 Minuten** Feedback durch die Beobachter:in

6. Abschluss im Plenum

krauses
Projektdesign

Jede Position hat eine Geschichte.

Danke

fürs Mitmachen!

In Kontakt bleiben

krauses Projektdesign

Rundbrief

Noch ein Newsletter?! Keine Sorge: Wir schicken nur dann Post, wenn es sich auch lohnt. Ein paar Mal pro Jahr gibt es Gedanken aus unserer Arbeit, Wissenswertes zu neuen Formaten und Dinge, die uns (und vielleicht auch Dich) weiterbringen. Jetzt einsteigen und mitlesen.

Vorname

Nachname

E-Mail

Ich bin kein Roboter.

reCAPTCHA

Datenschutzerklärung - Nutzungsbedingungen

Anmelden

Für den Versand unserer Newsletter nutzen wir rapidmail. Mit Ihrer Anmeldung stimmen Sie zu, dass die eingegebenen Daten an rapidmail übermittelt werden. Beachten Sie bitte auch die AGB und Datenschutzbestimmungen.

krauses Projektdesign

In Kontakt bleiben

krauses Projektdesign | Norbert Krause

T 02161.461 464 0 M 0174.4065687

post@krauses.info www.krauses.info