

„Das habe ich so nicht gesagt!“ – Diskussion und Moderation von Konfliktgesprächen

Auf CD:
Videos „Gespräch
mit dem Chef“
+ differenzierte
Übung
+ Word-Dateien



Mit Frage- und Moderationstechniken meistern die Lernenden Konfliktgespräche.

© iStock

Von Petra Schappert, Stuttgart

Konfliktgespräche kompetent zu führen und zu einem für alle Beteiligten zufriedenstellenden Ergebnis zu bringen, ist eine hohe Kunst und erfordert von allen Gesprächspartnern viel Könnerspitzengefühl.

In dieser Unterrichtseinheit lernen die Schüler verbale und non-verbale Ausdrucksmittel zum Führen und Gestalten von Gesprächen kennen. Sie erfahren die grundlegenden Faktoren gelingender Kommunikation und können dieses Wissen bei der Analyse von nicht gelungenen Konfliktgesprächen einsetzen. Sie sind in der Lage, nicht gelungene Gespräche so umzugestalten, dass das Gesprächsziel erreicht wird und Konflikte deeskaliert werden.

Das Wichtigste auf einen Blick

Dauer: 8 Stunden

Kompetenzen:

- Inhalte von Gesprächen erschließen
- Gesprächssituationen in einen Kontext einordnen
- verbale und non-verbale Ausdrucksmittel in einem Gespräch einsetzen
- Gesprächsbeiträge angemessen formulieren
- Gespräche dem Ziel entsprechend gestalten
- Gesprächsverhalten reflektieren


Ihr Plus: Videos zur Analyse von Konfliktgesprächen

Materialübersicht


Stunde 1/2 Einstieg ins Thema „Konfliktgespräche“

- M 1 (Fo) Hier läuft etwas schief – Probleme in Konfliktgesprächen erkennen
 M 2 (Ab) Auf die Wortwahl kommt es an – verbale Entgleisungen entlarven
 M 3 (Ab) So habe ich das nicht gesagt! – Die dos und don'ts bei Konfliktgesprächen

Stunde 3/4 Viele Teile machen ein Ganzes – Konfliktgespräche verstehen lernen

- M 4 (Ab) Worauf es in einem Gespräch ankommt – die Grice'schen Maximen
 M 5 (Ab) Haltungen sichtbar machen – Körpersprache, Mimik und Gestik einsetzen
 M 6 (Ab) Alles eine Frage der Gesprächsführung – Moderationstechniken kennenlernen
 ZM 1 (Ab) *Moderationstechniken – Vorlage für ein Strukturbild (leichtes Niveau)* 

Stunde 5/6 Kein Konflikt gleicht dem anderen – Konfliktgespräche analysieren

- M 7 (Ab) Konfliktgespräche an allen Ecken und Enden – Stationen
 M 8 (Tx) Den Gesprächspartner subtil beeinflussen – Manipulationsstrategien erkennen
 M 9 (Tx) Sich gegenüber dem Chef behaupten – die Spielregeln des Status
 ZM 2 (Vd) *Sich gegenüber dem Chef behaupten – Videos und Transkripte* 
 M 10 (Tx) Ich hab' jetzt keine Zeit! – Mit Kommunikationssperren im Gespräch blocken
 M 11 (Ab) So geht's! – Moderationstechniken anwenden
 M 12 (Ab) Ab jetzt läuft alles anders – Tipps und Tricks für Konfliktgespräche

Stunde 7/8 Aus Fehlern lernen – Konfliktgespräche erfolgreich gestalten

- M 13 (Ab) Miteinander sprechen – Konfliktgespräche nachspielen
 M 14 (Ab) Konstruktives Feedback geben – Konfliktgespräche beurteilen

Bedeutung der Abkürzungen

Ab = Arbeitsblatt; Fo = Farbfolie; Tx = Text; ZM = Zusatzmaterial; Vd = Video

Minimalplan

Soll das Thema „Kommunikation und Moderation von Konfliktgesprächen“ nur kurz wiederholt werden oder steht wenig Zeit zur Verfügung, können Sie folgende Auswahl treffen:

Stunde 3/4	Viele Teile machen ein Ganzes – Konfliktgespräche verstehen lernen	M 4–M 6
Stunde 5/6:	Kein Konflikt gleicht dem anderen – Konfliktgespräche analysieren	M 8–M 12

Sie finden alle Materialien im veränderbaren Word-Format auf der beiliegenden **CD (CD 26) bzw. der ZIP-Datei**. Bei Bedarf können Sie die Materialien am Computer gezielt überarbeiten, um sie auf Ihre Lerngruppe abzustimmen.

M 1

Hier läuft etwas schief – Probleme in Konfliktgesprächen erkennen

Konflikte zeigen sich nicht unbedingt nur durch harsche Worte. Auch der Körper, die Mimik oder die Gestik können Bände sprechen, wie man an diesen Bildern sieht..



© iStock

Ergebnisse:

Aufgaben

1. Schauen Sie sich die Bilder genau an. Welche Körperhaltungen, Mimik und Gestik können Sie erkennen, die auf Konflikte hindeuten?
2. Tauschen Sie sich zunächst mit Ihrem Nachbarn in einem Flüstergespräch aus.
3. Besprechen Sie dann im Plenum, was Sie herausgefunden haben.
4. Notieren Sie Ihre Ergebnisse. Sie werden sie später noch brauchen.

M 4 Worauf es in einem Gespräch ankommt – die Grice'schen Maximen

Die Spielregeln der Kommunikation: Was beim Sonntagsfrühstück gesagt wird und was nicht

Von Max Vetter und Michaela Wänke

Stellen Sie sich bitte die folgende Situation vor: Isolde sitzt sonntagmorgens am Frühstückstisch. Der Toast duftet, die Marmelade steht verführerisch nah und der heiße Kaffee dampft. Allerdings steht die Kaffeekanne am anderen Ende des Tisches, wo ihr Partner Tristan sitzt. Es entsteht also folgender Dialog:

Isolde: „Schatz, kannst du mir den Kaffee reichen?“

Tristan: „Ja, das kann ich.“ Ohne dass dieser Antwort allerdings eine Handlung folgt.



© iStock

Diese Reaktion dürfte Isolde erwartet.

Was tut Isolde nun? Vielleicht schaut sie verwundert, vielleicht ärgert sie sich, vielleicht lacht sie, sofern sie diese Antwort nicht jeden Sonntag zu hören bekommt. In jedem Falle hat Isolde ihr Ziel nicht erreicht. Sie wollte nämlich nicht herausfinden, ob ihr Frühstückspartner Tristan motorisch in der Lage ist, ihr den Kaffee zu reichen. Sie wollte eine Tasse Kaffee haben.

Glücklicherweise ist derartig fehlgeschlagene Kommunikation eher selten – meist wird Tristan Isolde den Kaffee einschenken. Kommunikationspartner folgen nämlich zum Teil einigen Regeln, die erfolgreiche Kommunikation ermöglichen.

Das Kooperationsprinzip und seine vier Maximen

Meist können wir in Gesprächen davon ausgehen, dass unser Gegenüber so auf uns eingeht, dass es zur Situation passt. Unser Gesprächspartner wird sich bemühen, eine passende Information zu liefern und die Kommunikation voranzubringen. Der englische Sprachphilosoph Herbert Paul Grice (1975) nennt dies das Kooperationsprinzip. Beide Gesprächspartner können sich also gewissermaßen auf einen Vertrag berufen, der ihrer Kommunikation zugrunde liegt. Dieser Vertrag muss nicht explizit geschlossen werden, bevor wir in Kommunikation miteinander treten, sondern wird von den Beteiligten befolgt, ohne dass ihnen das strenglich bewusst ist. Im Frühstücksbeispiel bedeutet das: Tristan hätte davon ausgehen müssen, dass Isolde nicht herausfinden wollte, ob er in der Lage ist, ihr Kaffee zu reichen. Er hat [...] sich nicht an [...] das Kooperationsprinzip gehalten. [...] Wogegen hat Tristan nun aber genau verstoßen?

Grice zufolge setzt sich [das Kooperationsprinzip] aus vier Untergruppen, den sogenannten Maximen, zusammen. Die Maxime der Quantität¹ besagt, dass ein Beitrag so informativ wie möglich, aber nicht informativer als für den Zweck des Gesprächs nötig sein soll. Die Menge der Information soll also dem Gesprächsanlass angepasst werden. Tristans Beitrag war umfangreicher als nötig, denn er enthielt längere als notwendige Informationen.

Der Maxime der Qualität² folgend, sind die Äußerungen in einem Gespräch wahr. Es sollen also nur Dinge erhalten sein, von denen angenommen wird, dass sie auch stimmen. Diese Maxime wurde von Tristan nicht verletzt. Wahrheit ist aber nicht immer informativ, wenn sie (wie im Beispiel) bereits bei den Kommunikationspartnern bekannt ist.

Die vielleicht wichtigste Maxime ist das Relevanzgebot². Jede gegebene Information soll für die aktuelle Situation, das heißt für das Ziel der aktuellen Kommunikation, relevant sein. „Sei relevant“ bedeutet, dass auf eine Bitte nach Kaffee nicht mit Angaben zu motorischen Fähigkeiten geantwortet werden darf.

Schließlich fordert die Maxime der Modalität³, dass Mehrdeutigkeit, Unordnung und Weitschweifigkeit⁴ in Gesprächsbeiträgen vermieden werden. Tristan hat also die Modalitäts- und Qualitäts-Maxime befolgt, er hat wahrheitsgemäß und ohne Umschweife geantwortet. Relevant und so informativ wie gefordert war seine Antwort jedoch nicht.

Sie wollen mehr für Ihr Fach?

Bekommen Sie: Ganz einfach zum Download im RAABE Webshop.



Über 4.000 Unterrichtseinheiten
sofort zum Download verfügbar



Sichere Zahlung per Rechnung,
PayPal & Kreditkarte



Exklusive Vorteile für Abonnent*innen

- 20% Rabatt auf alle Materialien für Ihr bereits abonniertes Fach
- 10% Rabatt auf weitere Grundwerke



Käuferschutz mit Trusted Shops



Jetzt entdecken:
www.raabe.de