

## I.40

### Mündlich kommunizieren in Beruf und Alltag

# Kommunikationsmodelle anwenden – Konflikte erkennen und lösen

Nach einer Idee von Dr. Petra Schappert



Welche Ursachen hat gestörte Kommunikation? Wie erkenne ich diese Ursachen? Und wie kann ich Konflikte, die daraus entstehen können? In dieser Unterrichtsreihe erarbeiten sich Ihre Schülerinnen und Schüler selbstständig in einem Gruppenpuzzle unterschiedliche Kommunikationsmodelle. Anhand der Modelle üben Sie Kommunikationsstörungen zu identifizieren und diese durch die Anwendung der Modelle vorab zu verhindern oder bereits entstandene Konflikte zu untersuchen und anschließend zu lösen.

#### KOMPETENZPROFIL



Dauer: 4–10 Unterrichtsstunden + LEK

Kompetenzen:  
1. Sprechen und Zuhören: über gestörte Kommunikation sprechen, Konflikte lösen; 2. Lesen: Sachtexte lesen und verstehen

Fachliche Bereiche:  
(gestörte) Kommunikation, Kommunikationsmodelle, Die 5 Axiome nach Watzlawick, Transaktionsanalyse, Gewaltfreie Kommunikation, Themenzentrierte Interaktion

Materialien: *LearningApps, Oncoo, Mindmap, Rollenspiele*

## Auf einen Blick

### 1./2. Stunde

**Thema:** Über gestörte Kommunikation nachdenken

**M 1** **Konflikte erkennen – Beispiele gestörter Kommunikation / über gestörte Kommunikation anhand von Bildern nachdenken (EA)**

**M 2** **Wie konnte es so weit kommen? – Ursachen finden / über die Ursachen gestörter Kommunikation sprechen und in einer Mindmap zusammenfassen (GA)**

### 3./4. Stunde

**Thema:** Wissen zu Kommunikationsmodellen sammeln

**M 3** **Wissen über (gestörte) Kommunikation sammeln – Ein Gruppenpuzzle / die Methode „Gruppenpuzzle“ erproben (GA)**

**M 4** **Die 5 Axiome von Watzlawick – Expertengruppe 1 / einem Sachtext die wichtigsten Informationen entnehmen (GA)**

**M 5** **Gewaltfreie Kommunikation – Expertengruppe 2 / einem Sachtext die wichtigsten Informationen entnehmen (GA)**

**M 6** **Transaktionsanalyse – Expertengruppe 3 / einem Sachtext die wichtigsten Informationen entnehmen (GA)**

**M 7** **Themenzentrierte Interaktion – Expertengruppe 4 / einem Sachtext die wichtigsten Informationen entnehmen (GA)**

### 5. Stunde

**Thema:** Die Transaktionsanalyse erproben

**M 8** **Ich bin ok, du bist ok – Eine Selbsterfahrungsübung / die OK-Positionen in einer Partnerübung erproben (PA, UG)**

### 6. Stunde

**Thema:** Die Gesprächsregeln der themenzentrierten Interaktion anwenden

**M 9** **Fallbeispiel Klassenfahrt – Die Gesprächsregeln anwenden / in einem Rollenspiel die TZI erproben (GA)**

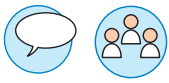
**M 10** **Sei dein eigener Chairman – Die klassischen Regeln der TZI / die Regeln der TZI lernen und anwenden (EA)**

**Benötigt:**  internetfähige Endgeräte, Internetzugang



## M 3

## Wissen über (gestörte) Kommunikation sammeln – Ein Gruppenpuzzle



In einem Gruppenpuzzle lernen Sie, wie Kommunikation entsteht, wie sie gestört wird und wie man Konflikte aufgrund von gestörter Kommunikation analysieren kann.



© Redaktion

### Das Gruppenpuzzle – Vorgehensweise

1. Bilden Sie eine Vierergruppe. Diese Gruppe ist Ihre **Stammgruppe**. Brainstormen Sie gemeinsam, was Sie bereits über Kommunikation, Kommunikationsstörungen und Kommunikationsmodelle wissen. Notieren Sie Ihre Ergebnisse auf einem Blatt Papier.
2. Machen Sie sich mit einzelnen Aspekten von Kommunikation vertraut. Dazu bilden Sie neue Gruppen. Diese heißen **Expertengruppen**. Jede Gruppe setzt sich aus je einem Repräsentanten bzw. einer Repräsentantin der Stammgruppen zusammen. Jede Expertengruppe bearbeitet ein Thema.
3. Kehren Sie mit jeder Expertin bzw. jedem Experten wieder in die **Stammgruppe** zurück. Jeder Experte/ jede Expertin berichtet den anderen Gruppenmitgliedern, was er oder sie in der Expertengruppe gelernt hat. Tragen Sie die Ergebnisse in die Schreibvorlage ein. Vergleichen Sie dann Ihre Ideen aus dem Brainstorming am Anfang des Gruppenpuzzles mit den Informationen, die Sie gesammelt und sich präsentiert haben.
4. Tauschen Sie sich in der Klasse aus: Gab es Fragen, die Sie durch das nun erworbene Wissen erklären können?

## Gewaltfreie Kommunikation – Expertengruppe 2

M 5

Die Bedürfnisse des anderen wahrzunehmen, ist ein wichtiger Teil gelingender Kommunikation.



### Aufgaben

1. Lesen Sie den Text und schlagen Sie unbekannte Wörter nach.
2. Tauschen Sie sich über die wichtigsten Aspekte des Textes aus.
3. Tragen Sie die zentralen Informationen schriftlich zusammen.

### Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg

Marshall B. Rosenberg kommt aus den USA. Er erlebte, wie sich Menschen unterschiedlicher Hautfarbe oft missverstanden, und musste selbst aufgrund seiner jüdischen Wurzeln Ausgrenzung erleben. Aus diesen Erfahrungen heraus prägte er sein Konzept der Gewaltfreien Kommunikation. Sein Konzept beruht auf der Annahme, dass die meisten Konflikte dadurch entstehen, dass Menschen in Gesprächen ihre Bedürfnisse nicht mitteilen. Er legt dafür vor allem der Sprache die Schuld, die wertend und verurteilend sei.

Rosenberg benennt vier Faktoren für eine Gewaltfreie Kommunikation.

#### Faktor 1: Die Beobachtung

Es ist besonders wichtig, Situationen wahrzunehmen und sie zu beobachten, ohne sie jedoch gleich zu bewerten, also interpretatorische Schlüsse daraus zu ziehen. Wenn man sagt, „Immer kommst du zu spät!“, ist das bereits eine Wertung. Die Aussage „Du bist zu unseren letzten drei Verabredungen jeweils eine Stunde zu spät“ dagegen stellt eine neutrale Beobachtung dar.

#### Faktor 2: Das Gefühl

Wenn man eine Beobachtung gemacht hat, kann man anschließend seine Emotionen mit Worten benennen und sagen, wie es einem geht.

#### Faktor 3: Das Bedürfnis

Aus den benannten Gefühlen kann man ein Bedürfnis ableiten. Wer zum Beispiel sehr traurig darüber ist, dass der Freund oder die Freundin mehrere Male zu spät gekommen ist, wünscht sich möglicherweise mehr Wertschätzung und denkt, der Person nicht wichtig genug zu sein.

#### Faktor 4: Die Bitte

Aus dem Bedürfnis kann dann eine Bitte formuliert werden, die im Idealfall eine konkrete Handlung darstellt. In unserem beschriebenen Fall könnte man zum Beispiel darum bitten, dass der Freund/die Freundin bei der nächsten Verabredung pünktlich kommen möge.

Rosenberg hat aus diesen vier Aspekten eine Abfolge verfasst. Sie lautet:

„Weil ich a sehe (Beobachtung), dann fühle ich b (Gefühl), weil ich c brauche (Bedürfnis). Deshalb möchte ich jetzt gerade d (Bitte).“

Aufgabe 2

## Ärger vollständig ausdrücken – Die Gewaltfreie Kommunikation anwenden

M 11



Erproben Sie an einem Beispiel, wie die Gewaltfreie Kommunikation funktioniert.

### Aufgaben

1. Lesen Sie die beiden Beispiele gemeinsam durch. Beseitigen Sie eventuelle Unklarheiten.
2. Lesen Sie die rechts abgedruckten Schritte, um Ärger auszudrücken, durch. Verknüpfen Sie diese mit Ihrem Vorwissen über die Gewaltfreie Kommunikation.
3. Gehen Sie in Vierergruppen zusammen und wählen Sie eines der beiden Beispiele aus. Erarbeiten Sie eine Lösung für den im Beispiel geschilderten Konflikt. Das Schaubild mit den Schritten rechts kann eine Hilfestellung sein.
4. Führen Sie zu zweit ein Rollenspiel durch, in dem Sie die Situation des Beispiels durchgehen und erproben Sie Ihre erarbeitete Lösung.
5. Die Zuschauenden beschreiben, was sie gesehen haben und wie der Konflikt und der Lösungsversuch auf sie gewirkt haben.

### Beispiel 1

Ihr Name ist Alpay/Ksenia. Sie stehen auf einer Party mit Leuten zusammen, von denen Sie die meisten wenig oder gar nicht kennen. Keiner der anderen bezieht Sie in das Gespräch ein. Sie werden zunehmend ärgerlicher. Jemand sagt: „Das ist wirklich schön für so einen/so eine.“ Diese Bemerkung lässt Sie zu dem Glauben kommen, dass die Gruppe etwas gegen Ihre Nationalität hat, da Sie derselben Nationalität angehört wie die Person, über die gerade gesprochen wird. Sie überlegen sich, ob Sie die Party einfach verlassen sollen.

### Beispiel 2

Sie sind mit einem sehr engen Freund oder einer sehr guten Freundin verabredet. Sie waren pünktlich da und warten jetzt schon eine ganze Weile. Sie werden immer ärgerlicher. Schließlich kommt der Freund bzw. Ihre Freundin und grüßt Sie. Über die Verspätung äußert er/sie kein Wort. Sie kochen innerlich.

**Ärger vollständig ausdrücken**

1. Beschreibung des Auslösers  
Was hat jemand gesagt oder getan?

führt zu welchem ...

Urteil als Ursache des Ärgers?  
(über den anderen oder über sich selbst)

2. Welches Bedürfnis kommt hier zu kurz?

führt zu welchem ...

3. Primärgefühl?

Was kannst du tun, um dein Bedürfnis zu erfüllen?

4. Handlungsorientierte Bitte

Grafik nach: Ingrid Müller. Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation. Junfermann Verlag. Paderborn 2016, S. 173.

# Sie wollen mehr für Ihr Fach?

## Bekommen Sie: Ganz einfach zum Download im RAABE Webshop.



**Über 5.000 Unterrichtseinheiten**  
sofort zum Download verfügbar



**Webinare und Videos**  
für Ihre fachliche und  
persönliche Weiterbildung



**Attraktive Vergünstigungen**  
für Referendar:innen  
mit bis zu 15% Rabatt



**Käuferschutz**  
mit Trusted Shops



Jetzt entdecken:  
**www.raabe.de**