

# H.18

## Soziale Kommunikation und soziale Interaktion

### Kommunikationsmodelle zur Konfliktlösung – Probleme erkennen, verstehen und lösen

Nach einer Idee von Dr. Petra Schappert  
Überarbeitet von Julia Matthias



© RAABE 2023

© Mixmike/E+

Ob im schulischen, beruflichen oder privaten Kontext, immer wieder kommt es zu Kommunikationsproblemen. Welche Ursachen haben sie? Und wie können Konflikte, die daraus entstehen, gelöst werden? In dieser Einheit erarbeiten sich die Lernenden in einem Gruppenpuzzle unterschiedliche Kommunikationsmodelle. Anhand dieser üben sie, Kommunikationsprobleme zu identifizieren, zu verhindern und entstandene Konflikte zu lösen.

#### KOMPETENZPROFIL

Klassenstufe: 9–11

Dauer: 4–10 Unterrichtsstunden + LEK

Kompetenzen: Sprache als Medium sozialpädagogischen Handelns wahrnehmen und einsetzen, Kommunikationsprozesse und -strukturen mit Bezugspersonen analysieren, Konflikte lösen

Thematische Bereiche: Kommunikation, Kommunikationsmodelle, 5 Axiome nach Watzlawick, Transaktionsanalyse, Gewaltfreie Kommunikation, Themenzentrierte Interaktion

Medien & Methoden: *LearningApps*, *Oncoo*, Mindmap, Rollenspiele



## Auf einen Blick

### 1./2. Stunde

<b>Thema:</b>	Über Kommunikationsprobleme nachdenken
<b>M 1</b>	<b>Konflikte erkennen – Beispiele von Kommunikationsproblemen</b>
<b>M 2</b>	<b>Wie konnte es so weit kommen? – Ursachen finden</b>
<b>Inhalt:</b>	Die Lernenden überlegen gemeinsam, wie Kommunikationsprobleme entstehen.

### 3./4. Stunde

<b>Thema:</b>	Wissen zu Kommunikation(smodellen) sammeln
<b>M 3</b>	<b>Wissen über Kommunikation sammeln – Ein Gruppenpuzzle</b>
<b>M 4</b>	<b>Die 5 Axiome von Watzlawick – Expertengruppe 1</b>
<b>M 5</b>	<b>Gewaltfreie Kommunikation – Expertengruppe 2</b>
<b>M 6</b>	<b>Transaktionsanalyse – Expertengruppe 3</b>
<b>M 7</b>	<b>Themenzentrierte Interaktion – Expertengruppe 4</b>
<b>Inhalt:</b>	Die Schülerinnen und Schüler untersuchen verschiedene Kommunikationsmodelle kennen.

### 5. Stunde

<b>Thema:</b>	Die Transaktionsanalyse erproben
<b>M 8</b>	<b>Ich bin, du bist ok – Eine Selbsterfahrungsübung</b>
<b>Inhalt:</b>	Die Lernenden erproben, sich in die OK-Positionen zu begeben.

### 6. Stunde

<b>Thema:</b>	Die Gesprächsregeln der Themenzentrierten Interaktion anwenden
<b>M 9</b>	<b>Fallbeispiel Klassenfahrt – Die Gesprächsregeln anwenden</b>
<b>M 10</b>	<b>Sei dein eigener Chairman – Die klassischen Regeln der TZI</b>
<b>Inhalt:</b>	Die Lernenden erproben die Gesprächsregeln der TZI.
<b>Benötigt:</b>	internetfähige Endgeräte, Internetzugang



**7./8. Stunde**

**Thema:** Gewaltfreie Kommunikation kennenlernen

**M 11** Ärger vollständig ausdrücken – Gewaltfreie Kommunikation anwenden

**Inhalt:** Die Lernenden beschäftigen sich mit Gewaltfreier Kommunikation anhand von zwei Beispielen.

**9./10. Stunde**

**Thema:** Die 5 Axiome nach Watzlawick in literarischen Texten nutzen

**M 12** „Wir reden gerade so nett“ – Die 5 Axiome nach Watzlawick anwenden

**M 13** Die Fortsetzung bewerten – Eine Textlupe

**Inhalt:** Die Lernenden befassen sich auf kreative Weise mit Watzlawicks 5 Axiomen.

**Benötigt:** internetfähige Endgeräte, Internetzugang

**Lernerfolgskontrolle**

**M 14** Einen Romanauszug analysieren

**Inhalt:** Die Lernenden wenden ihre Kenntnisse in Bezug auf Kommunikationsprobleme an.

**Erklärung zu den Symbolen**

	Das Symbol markiert differenziertes Material. Wenn nicht anders ausgewiesen, befinden sich die Materialien auf mittlerem Niveau.
	einfaches Niveau
	mittleres Niveau
	schwieriges Niveau

# Konflikte erkennen – Beispiele von Kommunikationsproblemen

M 1

## Aufgaben

1. Schauen Sie sich die Bilder genau an. In welchen Situationen befinden sich die abgebildeten Personen?
2. Ordnen Sie die Sprechblasen den passenden Bildern zu. Begründen Sie Ihre Wahl.
3. Welche Gemeinsamkeiten haben alle Bilder? Worin liegen die Unterschiede? Diskutieren Sie.



© Ghislain & Marie David de Lossy/The Image Bank



© Nick David/digitalVision



© stock-eye/E+



© Popova/Moment

Ich bin wirklich sehr enttäuscht  
von dir. Was soll ich nur aus dir  
werden?

Warum hast du denn nicht mit mir  
darüber gesprochen?

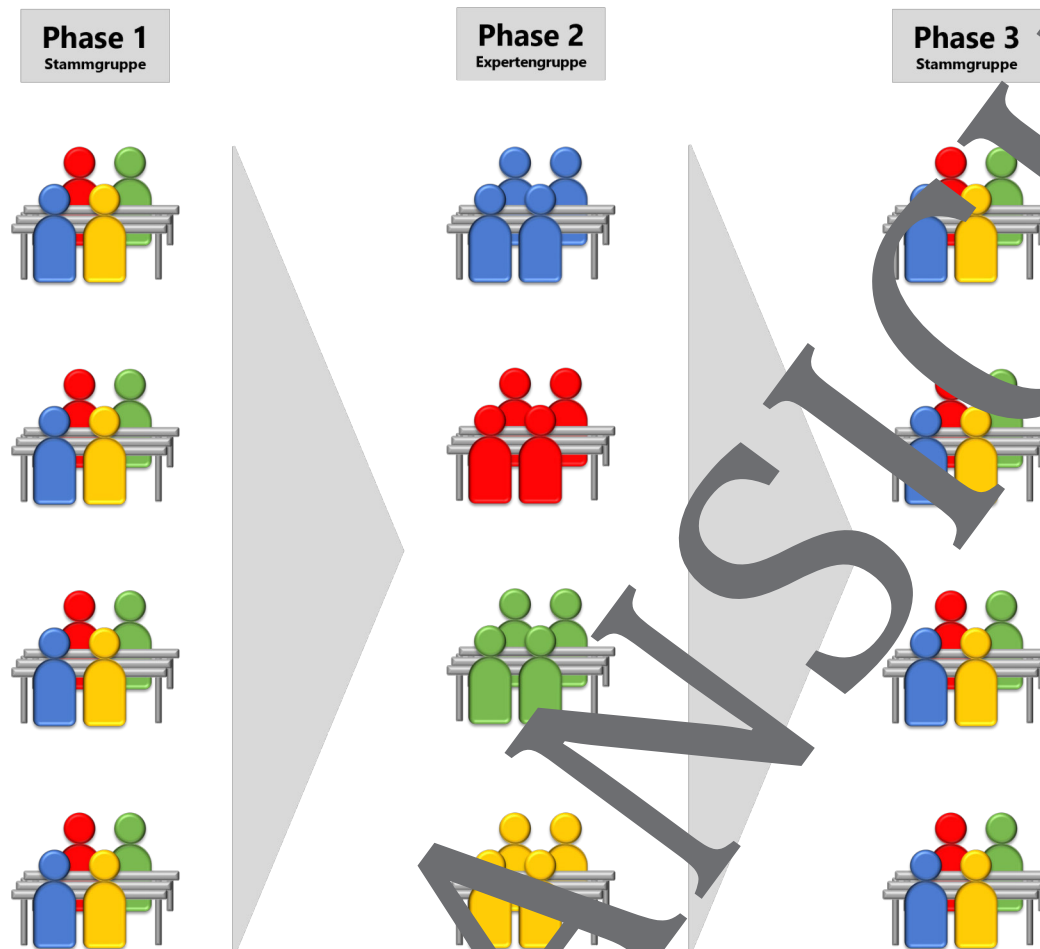
Bist du jetzt zufrieden? Tobi ist  
mein bester Freund!

Hey, komm, sei nicht traurig. Die  
Kurz hat das bestimmt nicht so ge-  
meint.

## Wissen über Kommunikation sammeln – Ein Gruppenpuzzle

M 3

In diesem Gruppenpuzzle lernen Sie, wie Kommunikation entsteht, wie Probleme entstehen und wie man Konflikte aufgrund von Kommunikationsproblemen analysieren kann.



### Das Gruppenpuzzle – Vorgehensweise

1. Bilden Sie eine Vierergruppe. Diese Gruppe ist Ihre **Stammgruppe**. Brainstormen Sie gemeinsam, was Sie bereits über Kommunikation, Kommunikationsprobleme und Kommunikationsmodelle wissen. Notieren Sie sich die Ergebnisse auf einem Blatt Papier.
2. Machen Sie sich mit einzelnen Aspekten von Kommunikation vertraut. Bilden Sie dazu 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. Nun geht jeder Experte bzw. jede Expertin wieder in die **Stammgruppe** zurück. Jeder Experte bzw. 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 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 beantworten können?

## Transaktionsanalyse – Expertengruppe 3

M 6

### 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.

### Die Transaktionsanalyse

Die Transaktionsanalyse wurde von dem Psychiater Eric Berne begründet. Mit ihr kann man menschliche Kommunikation beschreiben, verstehen und gestalten und erkennen, was in einer kommunikativen Situation in einem selbst und in anderen Menschen vor sich geht. In der Transaktionsanalyse sind verschiedene Konzepte vereint. Ein zentrales Konzept sind die Ich-Zustände. Im Folgenden schauen wir uns verschiedene Ich-Zustände an und überlegen, wie man diese für die Kommunikation nutzen kann. Die Ich-Zustände bestehen aus Denken, Fühlen und Verhalten. In der Transaktionsanalyse gibt es drei Zustände: das Eltern-Ich, das Erwachsenen-Ich und das Kind-Ich.

**Das Eltern-Ich:** Hier sind Beurteilungen, Normen und Werte gespeichert. Wenn man im Eltern-Ich-Zustand ist, denkt, fühlt und verhält man sich so, wie man das von seinen Eltern (oder anderen nahestehenden Personen) vorgelebt bekommen hat.

**Das Erwachsenen-Ich:** Denken, Fühlen und Verhalten orientiert sich an einer Situation des Hier und Jetzt. Dieser Zustand ist von Logik und Realität geprägt. Der Erwachsenen-Ich-Zustand zeichnet sich dadurch aus, dass man einen guten Zugang zu seinen Ressourcen und damit viele Handlungsoptionen hat.

**Das Kind-Ich:** Im Kind-Ich denkt, fühlt und verhält man sich so, wie man es als Kind getan hat. Hier sitzen die Gefühle, die Kreativität und die Spontaneität.

Wenn man weiß, aus welchem Zustand heraus man selbst – oder der Gesprächspartner bzw. die Gesprächspartnerin – gerade ist, kann man besser in Situationen reagieren.

Ein weiteres Konzept sind die **OK-Positionen**. Davon gibt es vier: Ich bin ok – du bist ok; ich bin nicht ok – du bist ok; ich bin ok – du bist nicht ok; ich bin nicht ok – du bist nicht ok.

Die Transaktionsanalyse sagt, dass sich jeder Mensch als Kleinkind eine dieser vier Positionen als Grundposition wählt und dies dann sein Leben lang beibehält. Mitunter kann ein Mensch aber auch in verschiedenen Situationen unterschiedliche Positionen besetzen.

Jemand, der sich in der Position „Ich bin ok – du bist ok“ einfindet, empfindet sich und andere als in Ordnung. Gibt es einen Konflikt, ist in dieser Position das Finden einer guten Lösung am wahrscheinlichsten. Jemand, der sich in der Position „Ich bin ok – du bist nicht ok“ befindet, steht in der Regel über den anderen und betrachtet sie abwertend. Ein Mensch in der Position „Ich bin nicht ok – du bist ok“ wertet sich selbst ab. Geht etwas schief, sucht er in erster Linie die Ursache bei sich selbst. Eine Position „Ich bin nicht ok – du bist nicht ok“ ist so destruktiv, dass sie nicht lange aufrechterhalten werden kann.

Wichtig ist in der Transaktionsanalyse, zwischen der Person und dem Verhalten zu differenzieren. Es gilt die Grundannahme, dass Menschen grundsätzlich in Ordnung sind. Bei deren Verhalten kann es schon anders aussehen.

der Autorin



## M 9



## Fallbeispiel Klassenfahrt – Die Gesprächsregeln anwenden

### Aufgaben

1. Bilden Sie Fünfergruppen und teilen Sie die Rollenkarten unter sich auf. Lesen Sie sich die Informationen zur Situation durch.
2. Starten Sie den Austausch folgendermaßen:  
**Runde 1:** Jede/r verfolgt das eigene Ziel gemäß den Vorgaben. Es darf ruhig gestritten werden.  
**Runde 2:** Lesen Sie sich zunächst die Gesprächsregeln der TZI durch. Berücksichtigen Sie auch das Wissen aus dem Gruppenpuzzle.
3. Spielen Sie den Austausch noch einmal durch. Sie sind wieder in Ihrer Rolle. Versuchen nun aber, die Regeln anzuwenden.
4. Tauschen Sie sich im Plenum aus: Wie haben sich die beiden Runden unterschieden? Wo und wie sind Sie zu einer Lösung gekommen? Haben die „Regeln“ funktioniert?

### Situation

Zusammen mit ihren Schülerinnen und Schülern der Klassenstufe 11 möchte die Sozialpädagogin Ayse eine fünftägige Klassenfahrt machen. Doch soll es hinführen? Bei der gemeinsamen Diskussion hat jede/r eine andere Idee, wo man hinfahren könnte, und möchte auch gerne sein/ihr Ziel durchsetzen.

#### Rollenkarte 1

Du heißt Daniel. Dir ist es total egal, wo man hinfahrt, solange es kein Ort in Deutschland ist. Eigentlich ist dir grundsätzlich das meiste total egal.

#### Rollenkarte 2

Dein Name ist Samira. Du möchtest nach Lissabon. Du weißt, dass das ein teures Ziel ist, aber das ist dir egal. Dort kann man nämlich viel shoppen. Wer es sich nicht leisten kann, soll eben zu Hause bleiben.

#### Rollenkarte 3

Du bist Cem. Du liebst Sport. Klassenfahrten in Städte findest du furchtbar. Du möchtest gerne aktiv sein. In der Wahl der sportlichen Aktivitäten bist du flexibel. Segeln wäre eine Option. Eine Hütte in den Bergen würde dir auch gefallen.

#### Rollenkarte 4

Du heißt Vanessa. Du hast wenig Geld und möchtest am liebsten zelten gehen, gerne an einen See in den Bergen, wenn das ist nicht so teuer. Das mit dem Geld ist dir ein bisschen peinlich. Deshalb sagst du nicht direkt, was das Problem ist.

#### Rollenkarte 5

Dein Name ist Kevin. Du bist Klimaaktivist. Allein die Idee einer Klassenfahrt findest du problematisch. Es kommt für dich sehr auf die Rahmenbedingungen an. Deine Überzeugungen vertrittst du vehement. Du hast einen klimaschützenden Kommentar zu allen Vorschlägen der anderen.

## „Wir reden gerade so nett“ – Die 5 Axiome nach Watzlawick anwenden

M 12

### Aufgaben

1. Bilden Sie Dreiergruppen. Lesen Sie die Kurzgeschichte. Klären Sie anschließend gemeinsam offene Fragen.
2. Erklären Sie die Kommunikationsprobleme der beiden Paare, indem Sie die 5 Axiome von Watzlawick anwenden.
3. Kreative Schreibaufgabe: Die beiden Frauen entscheiden sich nun doch, wieder zu ihren Männern zurückzugehen. Wie geht die Geschichte weiter? Schreiben Sie die Fortsetzung und das Ende.

### Wir reden gerade so nett (Doris Dörrie, 2008)

Sie starrt seit ein paar Minuten auf ihr Lachscarpaccio<sup>1</sup> und sagt nichts mehr.

5 Worüber hat sie nur geredet? Schnecke, sage ich. Keine Antwort. Ist was? Sie hebt nicht den Blick.

10 Ihr Haaransatz färbt sich rosarot, ein leichtes Zucken fährt über ihre Kopfhaut wie bei einem Pferd,

15 das eine Fliege verscheucht. Dann trifft die erste Träne in ihre Vorspeise. Ich strecke meine Hand nach ihr aus, das ist ein Fehler. Sie reißt den Kopf hoch, sieht mich bitterböse an, wirft dabei das Weinglas um und geht auf die Toilette. Nein, sie geht nicht, sie stampft. Sie schafft es, dass sich das ganze Lokal nach ihr umdreht – und dann nach mir. Dort sitzt er, der Übeltäter, Bösewicht, Frauenschänder. Ich lächle unschuldig, senke jetzt meinerseits den Kopf und wünsche mir sehnlichst eine Züchtung. Ich bin so müde, so schrecklich müde. Der Kellner kommt und tut wortlos Weinpfütze und das umgeworfene Glas. Wie ein Idiot sitze ich da und male Muster mit der Gabel ins Tischtuch. Ich wollte ganz friedlich mit meiner Frau essen gehen, das war alles. Mein Sohn hätte jetzt wenigstens seinen Gameboy dabei.

25

© Zero Creatives/Image Source

Natürlich lackierte Wimperntusche. Wasserfeste gibt es einfach nicht, ganz gleich, was die Werbung sagt. Es ist kalt auf dem Klo. Ich verabscheue ungeheizte Klos. Ich sitze auf der Brille und heule wie ein Schlosshund. Ich habe mich wirklich zu dem genommen. Gelächelt, erzählt von meinem Alltag im Büro und mit den

<sup>1</sup> **Lachscarpaccio:** eine Vorspeise aus rohem, gewürztem Lachs



# 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**