

## KOMMUNIKATION

### Aktivität 2: Konfliktmanagement

Aktivitäten zur Förderung der persönlichen, sozialen und lernbezogenen Kompetenz von Erwachsenen

Beschreibung der Initiativen, die in diesem Handbuch enthalten sind:

<b>Bezeichnung: Konfliktmanagement</b>	
<b>LifeComp-Kompetenzbereich</b>	<input type="checkbox"/> Selbstregulation <input type="checkbox"/> Flexibilität <input type="checkbox"/> Wohlbefinden <input type="checkbox"/> Empathie <input checked="" type="checkbox"/> Kommunikation <input type="checkbox"/> Zusammenarbeit <input type="checkbox"/> Auf Weiterentwicklung ausgerichtete Haltung <input type="checkbox"/> Kritisches Denken <input type="checkbox"/> Lernmanagement
<b>Dauer<sup>1</sup></b>	50 Minuten
<b>Art der Aktivität</b>	Gruppenarbeit, Diskussion und Rollenspiele
<b>Kurzbeschreibung</b>	Diese Aktivität soll verdeutlichen, dass jeder Mensch, ob im privaten oder geschäftlichen Umfeld, Konflikte erleben kann und dass diese Situationen, wenn sie gut gemeistert werden, Chancen für persönliches Wachstum bieten können.
<b>Ziele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehr über Kommunikationshindernisse erfahren</li> <li>• Verbesserung der Fähigkeiten der Teilnehmenden, Konflikte zu lösen und kommunikative Herausforderungen zu bewältigen</li> </ul>
<b>Rahmenbedingungen<sup>2</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Moderator*in</li> <li>• Raum, in dem die Gruppe interagieren kann</li> <li>• U-förmig angeordnete Stühle, um Beteiligung und Diskussion zu fördern</li> <li>• Projektor oder Leinwand, wenn möglich</li> </ul>
<b>Hinweise<sup>3</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fördern Sie die aktive Teilnahme und das respektvolle Zuhören der Teilnehmenden.</li> <li>• Seien Sie darauf vorbereitet, während der Diskussionen oder Aktivitäten Hilfestellung zu leisten, wenn Konflikte zwischen den Teilnehmenden auftreten.</li> </ul>

<sup>1</sup> Kann mehrmals organisiert werden.

<sup>2</sup> Materialien und Ressourcen, die für die Durchführung benötigt werden, einschließlich finanzieller, personeller und räumlicher Ressourcen. Falls ein Arbeitsblatt benötigt wird, verwenden Sie bitte das folgende Dokument, um es vorzubereiten.

<sup>3</sup> Was eine Person wissen muss, um die Aktivität durchzuführen.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fördern Sie eine Atmosphäre des gegenseitigen Verständnisses und ermutigen Sie die Teilnehmenden, unterschiedliche Standpunkte zu berücksichtigen.</li> <li>● Der/die Sprecher*in und der/die Zuhörer*in sollten sich in jeder Rolle abwechseln, damit jede*r die Möglichkeit hat, seine/ihre Gedanken und Gefühle auszudrücken. Ziel dieser Aktivität ist es nicht, ein bestimmtes Problem zu lösen, sondern vielmehr eine sichere und sinnvolle Diskussion zu führen und den Standpunkt des anderen zu verstehen.</li> </ul>
<b>Schritt für Schritt</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Der/die Moderator*in stellt wichtige Fakten über Kommunikationshindernisse und die Lösung von Konflikten vor (weitere Informationen finden Sie auf dem Arbeitsblatt „Materialien für die Moderation“)</li> <li>2. Der/die Moderator*in erklärt die Ziele der Gruppenaktivität und ihre Relevanz für ihr persönliches und berufliches Leben.</li> <li>3. Der/die Moderator*in teilt die Teilnehmenden in Paare ein und fordert sie auf, eine potenzielle Konfliktsituation zu wählen, damit sie das Wissen aus der Präsentation anwenden können.</li> <li>4. Der/die Moderator*in stellt ein Beispiel vor: Ihr Nachbar hat letzte Nacht eine Party gefeiert und Ihre ganze Familie konnte nicht schlafen – sprechen Sie ihn darauf an und lassen Sie ihn wissen, dass Sie wütend sind. Welche Vorgehensweise würden Sie wählen? In welchem Ton würden Sie kommunizieren?</li> <li>5. Die Teilnehmenden werden ermutigt, ein Rollenspiel zu der möglichen Situation zu machen, indem sie die Rollen des/der Sprechers/Sprecherin und des/der Zuhörers/Zuhörerin einnehmen und sich in jeder Rolle abwechseln, so dass jede*r die Möglichkeit hat, seine/ihre Gedanken und Gefühle auszudrücken. Jede*r kann jederzeit eine Auszeit verlangen.</li> </ol>
<b>Nachbereitung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Halten Sie sich für fähig, einen Konflikt zu lösen?</li> <li>● Wann hatten Sie das letzte Mal einen Konflikt mit einem Freund oder einem Familienmitglied?</li> <li>● Wie gehen Sie mit Kritik um?</li> <li>● Würden Sie sich selbst als kritischen Menschen bezeichnen?</li> <li>● Wie gehen Sie mit Konflikten um? Vermeiden Sie sie? Oder versuchen Sie, sie zu lösen?</li> <li>● Welche Dinge würden Sie gerne besser machen, wenn Sie sich in einer Konfliktsituation befinden?</li> </ul>
<b>Referenzen</b>	<a href="https://extension.usu.edu/relationships/research/effective-communication-skills-resolving-conflicts">https://extension.usu.edu/relationships/research/effective-communication-skills-resolving-conflicts</a>



# Konfliktmanagement – Materialien für die Moderation

## Arbeitsblatt – Kommunikation

Viele Menschen sind sich bewusst, dass eine wirksame Konfliktlösung Kommunikation voraussetzt, aber es ist wichtig zu wissen, dass negative Kommunikationsmuster die Situation sogar verschlimmern und den Konflikt verstärken können.

**Hier sind einige Kommunikationsprobleme, die auftreten können:**

### **Unterschiede im Kommunikationsstil:**

- ✓ Jeder Mensch hat eine eigene Art zu kommunizieren, die oft auf unseren familiären Erfahrungen, unserer Kultur, unserem Geschlecht und vielen anderen Faktoren beruht.
- ✓ Manche von uns neigen dazu, lauter, aufgeschlossener oder emotionaler zu sein als andere. Unsere Erfahrungen aus der Vergangenheit können Erwartungen wecken, die wir normalerweise nicht verbal mit anderen teilen, was zu Spannungen und Missverständnissen führen kann.
- ✓ Das Gespräch über unsere Hintergründe und Wahrnehmungen kann dazu beitragen, Erwartungen an uns selbst und andere zu klären und Konflikte zu lösen.

### **Der Tonfall/die Körpersprache:**

- ✓ Kommunikation ist mehr als die Worte, die wir verwenden. Wenn wir eine widersprüchliche Botschaft in einer Art und Weise vermitteln, bei der unser Tonfall und unsere Körpersprache nicht zu unserer Botschaft passen, folgen oft Verwirrung und Frustration.
- ✓ Es ist wichtig, sich seines Tons und seiner Körperhaltung bewusst zu sein.

### **Kommunikationshindernisse:**

Sie treten oft auf, wenn zwei Menschen so miteinander reden, dass sich keiner von ihnen verstanden fühlt. Die Forscher\*innen beobachteten vier besonders negative Kommunikationsstile:

#### **Kritik**

Es ist zwar ganz natürlich, dass man sich über bestimmte Handlungen Gedanken macht, doch sollte man unbedingt vermeiden, jemanden aufgrund dieser Handlungen als Person herabzuwürdigen. Kritiken konzentrieren sich auf Verhaltensweisen, während sich Kritik negativ auf die Absichten und den Charakter einer Person bezieht. Eine Kritik (im Sinne von Kritiken) kann z. B. als Beschwerde formuliert werden: „Ich habe mir solche Sorgen gemacht, als du gestern Abend nicht angerufen hast, um mir mitzuteilen, dass du gut angekommen bist“, im Gegensatz zur Kritik: „Du denkst nie an jemand anderen als dich selbst. Du hast versprochen, dich nach deiner Ankunft zu melden.“

#### **Verachtung**

Es zeigt sich oft durch Körpersprache wie Augenrollen, Spott, Beschimpfungen, Sarkasmus und verletzende Bemerkungen. Damit wird eindeutig eine Botschaft der Abscheu und des mangelnden Respekts für die andere Person vermittelt.

## **Defensivität**

Eine häufige Reaktion auf Kritik und Verachtung, denn es ist ganz natürlich, dass wir uns schützen wollen. Wenn wir in die Defensive gehen, neigen wir dazu, den Standpunkt der anderen Person nicht mehr anzuhören und die Kommunikation zu unterbinden.

## **Mogelpackung**

Sie bezeichnet den Rückzug aus der Kommunikation und die Weigerung, sich auf eine Diskussion einzulassen. Es ist vergleichbar mit der „Schweigebehandlung“, die kleine Kinder anwenden, wenn sie verärgert sind. Ohne Kommunikation ist es unmöglich, eine Konfliktlösung zu erreichen.

## **Einige weitere Beispiele für Kommunikationshindernisse sind (Miller & Miller, 1997):**

- Anweisung („Hör auf, dich zu beschweren!“)
- Warnen („Wenn du das tust, wird es dir leidtun.“)
- Predigen („Du solltest dich nicht so verhalten.“)
- Ratschläge („Warte einfach ein paar Jahre, bevor du dich entscheidest.“)
- Belehren („Wenn du das jetzt tust, wirst du nicht zu einem verantwortungsvollen Erwachsenen heranwachsen.“)
- Zustimmung, nur um den Frieden zu wahren („Ich finde, du hast Recht.“)
- Tadeln („Okay, kleines Baby.“)
- Interpretieren („Das glaubst du doch nicht wirklich.“)
- Mitfühlend („Keine Sorge, das wird schon wieder.“)
- Hinterfragen („Wer hat dir diese Idee in den Kopf gesetzt?“)
- Ablenken („Lassen Sie uns über etwas Angenehmeres reden.“)

Kommunikationshindernisse sind weit verbreitet. Sie sind jedoch einer gesunden Konfliktlösung nicht förderlich und führen oft zu einer Eskalation des Konflikts. Es ist wichtig, sie zu erkennen und sich um eine effektive Kommunikation zu bemühen, damit die Hindernisse beseitigt werden können.

## **MÖGLICHKEITEN DER KONFLIKTLÖSUNG:**

### **Den Ansatz abmildern**

- ✓ Beginnen Sie die Kommunikation mit etwas Positivem und drücken Sie zunächst Ihre Wertschätzung aus, indem Sie sich auf ein Problem nach dem anderen konzentrieren und die Verantwortung für Ihre Gedanken und Gefühle übernehmen.
- ✓ Wenn man das Problem mit „Ich“ statt mit „Du“ beginnt, kann das Abwehrhaltungen verringern und positive Interaktionen mit anderen fördern (Darrington & Brower, 2012).

### **Versuchen Sie, die Situation zu beruhigen**

- ✓ Versuchen Sie, eine zunehmend negative Interaktion zu verhindern, indem Sie eine Pause einlegen oder sich bemühen, die Situation zu beruhigen.



- ✓ Dies ist wichtig, da wir bei Konflikten oft unter starkem emotionalen und körperlichen Stress stehen, der unsere Fähigkeit zu denken und zu argumentieren beeinträchtigen kann, was wiederum zu Kommunikationsblockaden führen kann. (Gottman & DeClaire, 2001)

## **Effizientes Sprechen und Zuhören**

### **Zu den Regeln für den/die Sprecher\*in gehören:**

- ✓ Der/die Sprecher\*in sollte seine/ihre eigenen Gedanken, Gefühle und Sorgen mitteilen – und nicht darüber mutmaßen, was die Sorgen des/der Zuhörer\*in sind.
- ✓ Verwenden Sie beim Sprechen „Ich“-Aussagen, um Gedanken und Gefühle genau auszudrücken.
- ✓ Halten Sie die Aussagen kurz, damit der/die Zuhörer\*in nicht mit Informationen überhäuft wird.
- ✓ Halten Sie nach jeder kurzen Aussage inne, damit der/die Zuhörer\*in das Gesagte umschreiben oder in seinen/ihren eigenen Worten wiederholen kann, um sicherzustellen, dass er/sie es verstanden hat. Wenn die Umschreibung nicht ganz richtig ist, formulieren Sie die Aussage noch einmal vorsichtig um, damit der/die Zuhörer\*in sie versteht.

### **Zu den Regeln für den/die Zuhörer\*in gehören:**

- ✓ Umschreiben Sie, was der/die Sprecher\*in sagt. Bei Unklarheiten um Klärung bitten. Fahren Sie fort, bis der/die Sprecher\*in angibt, dass er/sie die Nachricht richtig verstanden hat.
- ✓ Diskutieren Sie nicht und äußern Sie keine Meinung zu dem, was der/die Sprecher\*in sagt – warten Sie damit, bis Sie der/die Sprecher\*in sind, und diskutieren Sie dann auf respektvolle Weise.
- ✓ Während der/die Sprecher\*in spricht, sollte der/die Zuhörer\*in nicht sprechen oder unterbrechen, außer um das Gesagte des/der Redner\*in zu umschreiben.

