

# Starke Azubis – Starke Betriebe!

## Konflikte locker lösen!

Ein Unterrichtskonzept mit  
Arbeitsmaterialien rund um das Thema  
Konflikte in der Ausbildung.

Das Projekt 'Starke Azubis- Starke Betriebe!' wird im Rahmen des Xenos-Programms Integration und Vielfalt durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Ihnen hier vorliegende Konzept eines zweitägigen Seminars zum Thema „Konflikte locker lösen“ ist im Rahmen des XENOS-Projektes „Starke Azubis - Starke Betriebe!“ von Arbeit und Bildung e.V. in Marburg entstanden und für die Anwendung in Klassen der Teilzeitberufsschule angepasst. Dieses Projekt wird gefördert durch das XENOS-Programm „Integration und Vielfalt“ des Europäischen Sozialfonds und des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales.

Das Marburger XENOS-Projekt hat sich zur Aufgabe gemacht, Ausbildungsabbrüche im Landkreis Marburg-Biedenkopf zu verringern und die Chancengleichheit aller BewerberInnen bei der Vergabe von Ausbildungsstellen zu erhöhen. Unsere Projektidee setzt dabei auf eine Kombination aus Prävention und Intervention. Die Konflikttrainings-Bausteine stellen hierbei den wichtigsten präventiven Ansatz dar.

Untersuchungen zu Abbruchgründen in der Ausbildung haben ergeben, dass die Mehrzahl (70%) der Ausbildungen wegen ungelöster Konflikte im Betrieb abgebrochen wurden. Der überwiegende Teil der Befragten auf beiden Seiten hätte den Abbruch bei einer frühzeitigen Klärung für vermeidbar gehalten. (Quelle: EMNID- Umfrage aus dem Jahr 2000)

Auszubildende, LehrerInnen und AusbilderInnen haben in unseren Trainings die Möglichkeit ihre sozialen Kompetenzen zu verbessern und konkret ihre Konfliktlösungskompetenzen aufzubauen oder weiter zu optimieren. Hierfür geben wir ihnen in unseren Trainings eine Methode an die Hand, mit deren Hilfe nicht nur Konflikte analysiert, sondern auch so angesprochen werden können, dass es nicht zu einer Eskalation kommen muss.

Diese Strategie wird in den vorliegenden Trainingsbausteinen vorgestellt. Sie orientiert sich an dem Prinzip der Gewaltfreien Kommunikation von Marshall B. Rosenberg. Die Bausteine sind so angelegt, dass sie gut an zwei Tagen à 6 Unterrichtsstunden durchzuführen sind. Unsere Gliederung ist daher im 1½ Stunden-Takt angelegt, entspricht also einer Doppelstunde. Der Ausbildungsbeginn ist unserer Erfahrung nach ein günstiger Zeitpunkt das Training durchzuführen. Die Wirkung des Trainings wird deutlich verbessert, wenn die Methoden auch in realen Konfliktsituationen von Ihnen und Ihren KollegInnen angewendet werden.

Dieses Konzept wird auf unserer Homepage [www.xenos-marburg.de](http://www.xenos-marburg.de) zum Herunterladen angeboten. Gerne stehen wir Ihnen auch für Fragen rund um das Projekt und natürlich auch zu den Trainingsbausteinen zur Verfügung!

Und nun viel Spaß und Erfolg bei der Durchführung!  
Ihr Team von "Starke Azubis - Starke Betriebe!"

# Konflikte locker lösen!



## 1. Tag:

**Begrüßung/ Organisatorisches** 10 Min.

Anfangs-/ Endzeiten, Pausenregelung, Verhaltensregeln

**Namensrunde: Grazile Gerda, dezenter Damian** 10 Min.

Unsere Trainings finden oftmals mit Gruppen statt, deren TeilnehmerInnen sich nicht kennen, daher bietet sich eine solche Eingangsübung an, um gerade für das oftmals heikle Thema „Konflikte in der Ausbildung“ eine Vertrauensbasis untereinander zu schaffen. Aufgabe ist es hierbei für sich selbst ein *positiv* besetztes Adjektiv zu suchen, welches mit demselben Buchstaben beginnt, wie der eigene Vorname. Vorname und Adjektiv werden der Gruppe mitgeteilt und der Nachfolgende muss alle ihm vorangegangenen Namen und die dazugehörigen Adjektive wiederholen, so dass am Ende vom Letzten in der Reihe alle Namen und Adjektive wiederholt werden.

*Tip:* Um unnötige Längen zu verhindern, die dadurch entstehen können, dass mehrere Vornamen mit gleichen Anfangsbuchstaben oder mit Buchstaben, bei denen positive Adjektive nicht leicht zu finden sind, in der Gruppe vorkommen, empfiehlt es sich, im Vorfeld einige Adjektive zu den einzelnen Buchstaben des Alphabets zu überlegen.

**Erwartungen: Das will ich hier lernen!** 10 Min.

Auszubildende sagen reihum, was sie lernen möchten. Seminarleitung (SL) schreibt an der Tafel/ Flipchart mit. Die Erwartungen können am Ende des Seminars in einer Rückmelderunde mit den Ergebnissen abgeglichen werden.

**Brainstorming „Konflikt“** 10 Min.

Was fällt euch zum Wort „Konflikt“ ein? Dies wird ebenfalls an der Tafel/ Flipchart mitgeschrieben. Es kann hilfreich und nötig sein, die Teilnehmenden auf zwei Grundregeln des Brainstormings hinzuweisen: 1. Alles darf gesagt werden! 2. Die Beiträge werden nicht kommentiert!

**Ab wann haben wir einen Konflikt?** 5 Min.

Es gibt Differenzen zwischen Menschen in ihren Interessen, momentanen Bedürfnissen, Meinungen, Wünschen usw. Differenzen sind Unterschiede, die an sich noch keinen Konflikt ausmachen. Wie wir mit unseren Differenzen umgehen, entscheidet, ob wir einen Konflikt haben oder nicht.

SL erläutert am Beispiel des Themas Überstunden oder eines anderen Beispiels den Unterschied zwischen einem Interessengegensatz/ Problem auf der einen Seite und einem Konflikt auf der anderen Seite.

# Konflikte locker lösen!



**Einstiegsrollenspiel: Konflikte im Alltag von Auszubildenden**

**45 Min.**

Die Auszubildenden werden von der SL in Kleingruppen von max. 4 Teilnehmern eingeteilt.

## **Arbeitsauftrag (Vorlage M 3.1):**

Jede/r überlegt sich einen Konflikt, den er/ sie in der letzten Zeit erlebt hat und beantwortet dazu die Fragen:

Wer war beteiligt? Was war das Thema? Was ist passiert? Wie war die Lösung?

*Tipp:* Es kommt häufig vor, dass Auszubildende sagen, sie hätten keine Konflikte. Durch Nachfragen finden sich aber doch Konflikte.

Wenn alle damit fertig sind, werden die Konflikte in der Kleingruppe vorgestellt. Die Kleingruppe wählt gemeinsam einen Konflikt aus, den sie den anderen szenisch darstellt, so wie er in einer konkreten Situation abgelaufen ist.

**Rollenspiel:** Zur Auswertung werden die Beispiele besprochen und in der Großgruppe ähnliche Beispiele der anderen TeilnehmerInnen kurz vorgestellt.

Motto: „Nicht der Konflikt ist das Problem, sondern die Art wie wir damit umgehen!“

Nach den Rollenspielen stellen die übrigen TeilnehmerInnen kurz die Konfliktbeispiele vor, die nicht im Rollenspiel dargestellt wurden.

**PAUSE**

**Das Eisberg - Modell**

**35 Min.**

## **Eisberg-Modell an die Flipchart/ Tafel zeichnen & erläutern (Vorlage M 3.2)**

Ein Eisberg steht als Bild für die Situation zwischen zwei Konfliktparteien. Nur etwa 1/7 eines Eisbergs ist über Wasser zu sehen, 6/7 des Eisbergs unter der Wasseroberfläche sind nicht sichtbar, aber vorhanden und sehr wichtig!

- Positionen, das was man tut, sagt, behauptet und in welcher Form man dies tut (Gestik, Mimik, Lautstärke etc.) stellen den Eisberg über dem Wasser dar.
- Gefühle sind Ausdruck der eigenen Befindlichkeit und sind manchmal auch für andere sichtbar, manchmal aber auch nur für einen selbst - daher stellen sie den Teil des Eisberges dar, der mal unter und mal über der Wasseroberfläche ist.
- Interessen, dahinter stehende Bedürfnisse, Wünsche, das was man eigentlich erreichen will sind im Konflikt zunächst unsichtbar und der untere Teil des Eisbergs.



In einem Konflikt treffen zwei gegenläufige Meinungen/ Verhalten aufeinander und scheinen zunächst unvereinbar. Hinter jeder Position stehen bestimmte Interessen, also die eigentlichen Wünsche, Bedürfnisse, Befürchtungen u.ä.. Um Konflikte konstruktiv zu bearbeiten, versuchen wir, diese Bedürfnisse herauszuarbeiten. Die Kenntnis der eigentlichen Hintergründe fördert das gegenseitige Verständnis und nimmt den Konflikten die Schärfe. Die Erkundung von Bedürfnissen, also dem was „dahinter steckt“ ist somit besonders wichtig für eine gemeinsame, konstruktive Konfliktlösung.

Auch wenn die genannten Punkte z.T. spekulativ sind, helfen sie den TeilnehmerInnen den Blick zu öffnen für viele mögliche Hintergründe für Konflikte. Sie sind selbst gut in der Lage, sich in die möglichen Hintergründe der Positionen von Elternteilen oder BetreuerInnen, Lehrkräften oder AusbilderInnen hineinzusetzen.

# Konflikte locker lösen!



## Bedürfnisse

20 Min.

### Bedürfnislisten austeilen (Vorlage M 3.3)

Die SchülerInnen markieren die fünf für sie wichtigsten Bedürfnisse in der Ausbildung und lesen sie dann reihum vor. SL sammelt sie auf der Tafel/ Flipchart.

*Auswertung:* SL wertet zusammen mit der Gruppe aus, welche Bedürfnisse besonders oft genannt wurden.

Basieren die Nennungen darauf, dass diese Bedürfnisse in der Ausbildung auch erfüllt werden, oder sind es Bedürfnisse die den Auszubildenden in ihrer Ausbildung fehlen und die sie gerne erfüllt bekämen? Daraus erwachsen oft interessante Diskussionen und ein sehr aktiver Erfahrungsaustausch unter den Auszubildenden!

## Schlechtes Zuhören

20 Min.

Zurück zum Eisbergmodell: Wie erfahre ich, was unter der Wasseroberfläche ist?

*Übung:* Zweierteams werden gebildet. Person A erzählt eine kurze Geschichte von sich (als Hinweis, wenn gerade nichts parat ist kann SL auf das letzte Wochenende oder den letzten Urlaub verweisen). Person B hört zu, bekommt zuvor aber einen Auftrag in Form eines Zettels vom SL. Diesen darf er nicht seinem Gegenüber zeigen, sondern soll versuchen der Anweisung zu folgen.

Nach einigen Minuten werden die Rollen getauscht und an die zuhörenden B's nun neue „Aufträge“ verteilt. (Vorlage M 3.4)

Was man falsch machen kann, wird hierbei spielerisch deutlich!

*Auswertung:* Die TeilnehmerInnen werden reihum gefragt, wie es ihnen in den jeweiligen Rollen ergangen ist.

Im Anschluss an diese Übung wird gemeinsam an der Flipchart/Tafel zusammengetragen, was zu „richtigem“ Zuhören gehört. Hierfür kann Vorlage M 3.5 verwendet werden.

## Beobachten ohne zu Bewerten

15 Min.

SL spielt kurze Sequenzen vor und die Auszubildenden beschreiben, was sie sehen. Unterschied zwischen Beobachtung und Bewertung herausarbeiten und Bedeutung der reinen Beobachtung und Beschreibung für Konfliktlösung unterstreichen. So kann es oftmals zu Missverständnissen und damit zu Konflikten führen, dass eine Situation oder ein Verhalten falsch bewertet/beurteilt wird.

## PAUSE

# Konflikte locker lösen!



## Konflikte in der Ausbildung - Videobeispiel I

45 Min.

**Anschauen:** Konfliktbeispiel zeigen.

(Für unsere Trainings haben wir auf das Material des Projektes Ziellauf zurückgegriffen. Dieses Projekt hat Sequenzen mit typischen Konfliktbeispielen aus der Ausbildung unter dem Titel „So nicht!“ zusammengestellt und diese sind Grundlage unserer Analysen. Man kann sie sich unter [www.ziellauf.de/sonicht](http://www.ziellauf.de/sonicht) ansehen.)

Teilgruppen achten auf a) verbale und b) nonverbale Aspekte der Kommunikation.  
(Vorlage M 3.7)

**Analysieren:** Das Eisberg-Modell für beide Seiten ausfüllen. Teilgruppen vermuten die Gefühle und Bedürfnisse/ Motive von Azubi bzw. Chef.

## W-Fragen

15 Min.

Die Seminarleitung demonstriert an Beispielen den Sinn von offenen, sogenannten „W- Fragen“. Z.B. A fragt B nach ganz bestimmten Hobbys oder Vorlieben, Geschmack o.ä. Anschließend Vorlage M 3.6 verteilen.

## Ausblick auf den nächsten Tag

10 Min.

SL teilt den TeilnehmerInnen mit, was für den nächsten Tag geplant ist.

## Abschlussrunde

20 Min.

SL fragt, ob es weitere Wünsche, Fragen oder Anregungen für den ersten Tag, aber auch für den nachfolgenden Tag gibt. Hierfür kann ein Lernbaum als Vorlage genommen werden, den die TeilnehmerInnen dann zunächst für sich ausfüllen (Vorlage M 3.0).

Was wünschen sich die TeilnehmerInnen in Bezug auf Themen und Methoden? An dieser Stelle ist auch die Möglichkeit nochmals wichtige Themen und vielleicht nicht vollständig geklärte Themen aufzugreifen und zu diskutieren, falls Bedarf besteht.

# Konflikte locker lösen!



## 2. Tag:

### Begrüßung/ Eingangsrunde

15 Min.

**Fragen:** z.B. Wie geht es mir? Welche Fragen habe ich zum gestrigen Tag? Was möchte ich heute unbedingt noch lernen?

### Wiederholung des Wesentlichen vom Vortag

10 Min.

SL erfragt und ergänzt das Wesentliche vom 1. Tag.

Wandzeitungen/Plakate vom Vortag hängen im Kursraum zur Orientierung an den Wänden.

### Aktives Zuhören: Übung „Jenga- Spezial“:

30 Min.

Missverständnisse sind ein häufig auftretender Grund für Konflikte und basieren auf dem Unterschied zwischen dem, was der Sender meint und dem, was der Empfänger versteht. Für kooperatives und konstruktives Verhalten in Konfliktsituationen bedarf es daher einiger sozialer Kompetenzen wie z.B. Zuhören und Verstehen können. Die folgende Übung veranschaulicht wie erfolgreich Nachfragen das gegenseitige Verstehen verbessern kann.

Dazu benutzen wir zur Einleitung ein Jenga - Spiel oder andere Bauklötze.



Zwei TN sitzen sich an einem Tisch gegenüber. Zwischen ihnen wird eine Sichtblockade aufgebaut (z.B. Ordner aufstellen). Beide haben einen parallelen Satz Bausteine. Person A baut nacheinander alle Bausteine zu einem Gebilde und teilt Person B verbal jeden Schritt mit. Person B baut alles genauestens nach. Auf diese Art werden alle Steine verbaut. Am Ende werden „Original“ und „Nachbau“ verglichen. Man sollte das Spiel in zwei Durchgängen spielen: einmal ganz ohne Nachfragen und einmal mit ausführlichem Nachfragen und Wiederholen des Verstandenen.



Fast immer fällt die Übereinstimmung der Bauwerke mit Nachfragen, Zusammenfassen und Rückversichern deutlich größer aus.

# Konflikte locker lösen!



## Wie verhalte ich mich in Konflikten?

35 Min.

Es gibt unterschiedliche Strategien um mit Konflikten umzugehen. Diese können sich sowohl in Bezug auf den Konfliktpartner, wie auch auf die Konfliktsituation selbst sehr mannigfaltig gestalten. Diese Übung soll dazu anregen das eigene Verhalten in Konflikten zu reflektieren:

Es werden vier Zonen im Raum mit den folgenden Bewältigungsmustern markiert: **Verteidigung, Flucht/ Vermeidung, Erstarrung/ Anpassung, Angriff/ Kampf.**

**Übung 1:** Die SchülerInnen überlegen sich, zu welchem Lösungsmuster bei Konflikten mit dem Vorgesetzten sie neigen und stellen sich in die entsprechende Zone.

**Auswertung:** Es wird in der Gruppe gemeinsam erarbeitet, welche **Vor- und Nachteile** die jeweiligen Verhaltensmuster haben und von der SL an der Tafel/ Flipchart festgehalten.

**Übung 2:** Die SchülerInnen überlegen sich, zu welchem Lösungsmuster bei Konflikten mit dem Freund/der Freundin sie neigen und stellen sich in die entsprechende Zone.

**Auswertung:** Treten Unterschiede im Konfliktverhalten bei verschiedenen Konfliktpartnern auf? Wenn ja, warum ist dies so? Könnte ein situationsbedingter Wechsel zwischen verschiedenen Strategien manchmal angemessen sein?

## PAUSE

## Konflikte in der Ausbildung II.

40 Min.

Zweite Filmsequenz mit Konflikt zeigen.

Die Gruppe wird in zwei gleichgroße Teilgruppen eingeteilt, die jeweils eine Seite des Konfliktes (d.h. für eine der beiden Konfliktparteien) im Eisbergmodell vollständig erarbeiten (**Vorlage M 3.2**).

Im Anschluss wird das komplette Eisbergmodell der Gruppe vorgestellt und gemeinsam diskutiert und ergänzt.

## Non- Verbale Kommunikation

20 Min.

### Gefühlspantomime

Gefühle lassen sich oftmals schwer in Worte fassen, aber auch der nonverbale Ausdruck eines Gefühls ist nicht immer für den Anderen eindeutig erkennbar. Die Auszubildenden ziehen Kärtchen, auf denen je ein Gefühl geschrieben steht. Ihre Aufgabe besteht darin, das Gefühl, das auf der von ihnen gezogenen Karte steht, pantomimisch darzustellen. Die anderen Gruppenmitglieder versuchen das Gefühl zu erraten. (s. **Vorlage M 3.8**)

## Du- Botschaften/Ich- Botschaften oder ‚Wie sag ich’s meinem Chef?’ 30 Min.

Ein weiterer Kniff der Kommunikation liegt in der Subjekt- Formulierung von Botschaften. Diese kommt in der Konfliktkommunikation besonders zum Tragen, da hier die Gemüter besonders sensibel sind.

Wir vermitteln zunächst das Konzept der Du-Botschaft und der Ich-Botschaft. Dazu gehen wir die **Vorlage M 3.8** gemeinsam durch, bis die Unterschiede der Formulierungen allen verständlich sind. Dies wird am besten unterstützt durch Beispiele aus der Gruppe, aus der Arbeit in diesem Seminar oder aus den Konfliktsituationen, von denen am Anfang berichtet wurde.

Du-Botschaft: *„Du machst mich krank mit deiner ewigen Nörgelei!“*

Ich-Botschaft: *„Wenn du jeden Tag meine Art die Dinge anzupacken kritisierst, fühle ich mich unwohl, weil ich Anerkennung brauche.“*

Die zweite Formulierung fokussiert auf mein Gefühl, mein Problem mit einem Verhalten meines Gegenübers, weil dabei ein mir wichtiges Bedürfnis nicht erfüllt ist. Sie ist kein Vorwurf, sondern eher als Bitte um Verstehen aufzufassen. Ihr kann eine konkrete Bitte für eine Veränderung angeschlossen werden. Z.B.:

*„Kannst du mir jetzt bitte konkret sagen, was du anders haben möchtest und warum?“*

Im Anschluss an die Erklärung bearbeiten wir ein eigenes Konfliktbeispiel (vom 1. Tag) bzw. ein Konfliktbeispiel aus den Filmszenen mit der **Vorlage M 3.9**.

Die Ergebnisse der Neuformulierung lesen wir reihum vor und besprechen daran die Grundregeln der 4-Schritte Botschaften:

1. nur beschreibend, nicht wertend,
2. ein echtes Gefühl, nicht einen Gedanken,
3. ein Bedürfnis, das nicht an eine spezielle Strategie gebunden ist,
4. eine konkrete und sofort erfüllbare Bitte.

## PAUSE

# Konflikte locker lösen!



## **Rollenspiele zu Konflikten der Auszubildenden**

**45 Min.**

Kleingruppen: Die Konfliktszenen vom Anfang des Seminars werden mit der 4-Schritte Kommunikation in ein neues Drehbuch umgeschrieben. Danach spielen die Kleingruppen ihre neuen Szenen den anderen vor.

**Auswertung:** Wie wirkt diese Formulierung? Wäre es bei einem solchen Miteinander überhaupt zu einem Konflikt gekommen? Können die TeilnehmerInnen sich die Anwendung dieser Methode auch im normalen Alltag vorstellen?

An dieser Stelle verweisen die TeilnehmerInnen oft darauf, dass das 4-Schritte-Modell sehr starr wäre und ‚so‘ niemand sprechen würde. Wir verweisen dann darauf, dass dies ein Konzept ist, welches als Anhaltspunkt dienen kann und soll. Beherrscht man diese Grundlage, kann man das Prinzip sehr leicht in die eigene Sprache übersetzen und anwenden.

## **Was tun bei Konflikten in der Ausbildung?**

**15 Min.**

An dieser Stelle geben wir eine Übersicht zu Unterstützungsmöglichkeiten bei Problemen oder Konflikten im Betrieb und Berufsschule. Dazu gehören neben betriebsinternen Ansprechpartnern (z.B. Betriebsrat oder Jugend- und Auszubildenden-Vertretung JVA) auch externe Stellen, deren Aufgabe es ist bei Problemen in der Ausbildung zu helfen. Neben den AusbildungsberaterInnen der verschiedenen Kammern und den Lehrlingswarten der Handwerksinnungen bieten auch die Agentur für Arbeit und das KreisJobCenter Hilfemöglichkeiten an, wie beispielsweise ausbildungsbegleitende Hilfen (abH). Für die Region Marburg-Biedenkopf hat unser Projekt eine Broschüre mit Informationen und dazugehörigen Adressen zu Unterstützungsangeboten in der Ausbildung angefertigt. Dieses kann man auf unserer Homepage [www.xenos-marburg.de](http://www.xenos-marburg.de) herunterladen.

## **Lernbaum**

**10 Min.**

Die Auszubildenden ergänzen stichwortartig den Lernbaum vom Vortag mit dem, was sie heute gelernt haben. Dieser Lernbaum soll für die TeilnehmerInnen die Möglichkeit bieten sich die für sie wichtigsten Inhalte nochmals zu rekapitulieren und für sich festzuhalten.  
**(Vorlage M 3.0)**

# Konflikte locker lösen!



**Starke Azubis –  
Starke Betriebe!**

## Fragebogen zur Seminarbewertung

10 Min.

Die Auszubildenden füllen einen kurzen Fragebogen zu dem Seminar aus. Dieser fragt verschiedene Dinge bezüglich des eigenen Empfindens, der momentanen Stimmung der TeilnehmerInnen ab, aber auch deren Einschätzung des Seminars, des Seminarleiters/ der Seminarleiterin. Außerdem sollen die TeilnehmerInnen den für sie entstandenen Gewinn bzw. Nutzen für die eigene Konfliktbearbeitung einschätzen. Dies kann zum einen eine schöne Bestätigung für den Seminarleiter/ die Seminarleiterin sein, zum anderen gibt es den TeilnehmerInnen die Möglichkeit in einem anonymen, und damit geschützten Rahmen, Kritik an dem Training zu äußern, welche für die Weiterentwicklung und Verbesserung einen unschätzbaren Wert darstellt!

## Abschlussrunde

10 Min.

Wie fühlst du dich jetzt?

Was nimmst du heute aus dem Seminar mit?

Diese Abschlussrunde gibt den TeilnehmerInnen noch einmal die Gelegenheit sich über das Seminar zu äußern und Rückmeldung direkt, und dadurch auch mit der Möglichkeit eines Austauschs, zu geben.

# Konflikte locker lösen!



## Materialien:

### Kopievorlagen:

- ✓ M 3.1, M 3.2, M 3.3, M 3.4, M 3.5, M 3.6, M 3.7, M 3.8, M 3.9 in ausreichender Zahl für alle TeilnehmerInnen
- ✓ Gefühlspantomime- Kärtchen
- ✓ Lernbäume in ausreichender Anzahl
- ✓ Rückmeldebögen in ausreichender Anzahl

### Hardware:

- ✓ DVD- Spieler/ Fernseher oder alternativ Laptop und Beamer, Kabel, Mehrfachsteckdose
- ✓ Ziellauf-DVD „So nicht!“ (bestellbar unter [www.ziellauf.de](http://www.ziellauf.de)) oder direkt auf der Seite [www.ziellauf.de/sonicht](http://www.ziellauf.de/sonicht) verfügbar
- ✓ Jenga- Steine
- ✓ Drei verschiedenfarbige Bälle
- ✓ Flipchartpapier
- ✓ Moderationskoffer

# Konflikte locker lösen!



Mein Konfliktbeispiel

M 3.1

1. Wer war beteiligt?

2. Was war das Thema?

3. Was ist passiert?

4. Wie war die Lösung?



Sprache  
Stimme  
Betonung  
Lautstärke

Worte  
Inhalte  
Meinungen  
Behauptungen  
Positionen

Körpersprache  
Gestik  
Mimik  
Körperhaltung  
Verhalten

**GEFÜHLE:** Wie fühle ich mich heute?, Wie geht es mir mit dir in diesem Konflikt?

## **BEDÜRFNISSE**

Was brauche ich?  
Welches Bedürfnis habe ich?

## **Ziele, Wünsche**

Was wünsche ich mir von dir?  
Was will ich erreichen?  
Was will ich verhindern?

## **Beziehung**

Wie stehen wir zueinander?  
Wie sehe ich dich?

Frei nach Hagedorn, Ortrud: Konfliktlotsen. 2.Aufl. Leipzig: Ernst Klett Schulbuchverlag Leipzig 2000

# Konflikte locker lösen!



## Bedürfnisse, die jeder Mensch haben kann:

M 3.3

Abwechslung	Gesundheit	Selbstvertrauen
Aktivität	Gesellschaft	sensorische Anregung
Akzeptanz		Sexualität
Alleinsein	Harmonie	Sicherheit
Anerkennung	Heiterkeit	Schutz
Atmen/ Luft	Herzlichkeit	Sinn
Aufmerksamkeit		Spaß
Ausdruck	Identität	Spiritualität
Ausgleich	Information	Struktur
Ausgeglichenheit	Inspiration	
Austausch	Integrität	Teilhabe
Authentizität	Intensität	Teilnahme
Autonomie	Intimität	Trinken/ Essen
Begeisterung	Klarheit	Unterstützung
Berührung	Kontakt	
Beständigkeit	Kraft	Verantwortung
Beschäftigung	Kreativität	Verbindung
Beteiligung		Verbundenheit
Bewegung	Lebensfreude	Vergnügen
Bildung	Leichtigkeit	Verständnis
	Liebe	Verstehen
Echtheit		Vertrauen
Effektivität	menschliche Wärme	
Ehrlichkeit	Menschlichkeit	wahrgenommen werden
einen Beitrag leisten		Wärme
Einfühlung	Natur	Wertschätzung
Entspannung	Nähe	
Entwicklung		Zärtlichkeit
Erfolgserlebnis	Offenheit	Zufriedenheit
	Ordnung	Zugehörigkeit
Feiern		
Freiheit	Respekt	
Freude	Rhythmus	
Frieden	Ritual	
Freundschaft	Ruhe	
Geborgenheit	Schlafen	
geistige Anregung	Schönheit	
Gemeinschaft	Selbständigkeit	
Genuss	Selbstbestimmung	
	Selbstvergessenheit	

# Konflikte locker lösen!



Übung: Schlechtes Zuhören

M 3.4

Du stellst andauernd Zwischenfragen und lenkst das Gespräch in die von dir gewünschte Richtung.

Du stellst andauernd Zwischenfragen und lenkst das Gespräch in die von dir gewünschte Richtung.

Du stellst andauernd Zwischenfragen und lenkst das Gespräch in die von dir gewünschte Richtung.

Du hakst ständig bei einem Stichwort ein und erzählst deine eigenen Erlebnisse zu diesem Thema.

Du hakst ständig bei einem Stichwort ein und erzählst deine eigenen Erlebnisse zu diesem Thema.

Du hakst ständig bei einem Stichwort ein und erzählst deine eigenen Erlebnisse zu diesem Thema.

Du hast es eilig und schaust ständig auf die Uhr bzw. auf dein Handy.

Du hast es eilig und schaust ständig auf die Uhr bzw. auf dein Handy.

Du hast es eilig und schaust ständig auf die Uhr bzw. auf dein Handy.

Schaue an der Person, die dir etwas erzählt, vorbei und überlege dir schon mal was du heute Abend alles Schönes machen könntest.

Schaue an der Person, die dir etwas erzählt, vorbei und überlege dir schon mal was du heute Abend alles Schönes machen könntest.

Schaue an der Person, die dir etwas erzählt, vorbei und überlege dir schon mal was du heute Abend alles Schönes machen könntest.

Übung kennen gelernt bei Anja Kenzler 2008

# Konflikte locker lösen!



## Aktives Zuhören

M 3.5

„Aktives Zuhören“ meint zuhören, das Verstandene wiedergeben und nachfragen ob man es richtig verstanden hat. Es ist eine hilfreiche Methode, um Missverständnisse zu verhindern. Durch direktes Nachfragen gibst du dem/ der Anderen das Gefühl, dass du dich für ihn/sie interessierst und sie/ihn ernst und wichtig nimmst. Dies ist eine wichtige Voraussetzung dafür, dass ein Konflikt für beide Seiten befriedigend gelöst werden kann.

### **Aktives Zuhören bedeutet:**

**Interesse zeigen** durch genaues Zuhören, offene und zugewandte Körperhaltung und durch Blickkontakt.

**Zusammenfassen**, indem du mit eigenen Worten wiederholst, was du verstanden hast. Die Zusammenfassung sollte so kurz wie möglich sein und auch die Gefühle der anderen Person wiedergeben ohne zu interpretieren! (z.B. „Ich habe verstanden, dass du sauer bist weil ...“ oder „Du sagst, du hast... getan..., weil...“, „Wenn ich dich richtig verstanden habe meinst du, dass...“ etc.)

**Keine Ratschläge geben oder Bewertungen** vornehmen, außer wenn die andere Person ausdrücklich darum bittet.

Nach jeder Zusammenfassung **nachfragen**, ob die Zusammenfassung so stimmt. Wenn sie nicht richtig ist, fragst du nach, was du falsch verstanden hast.

## Offene Fragen

M 3.6

Fragen stellen können wir natürlich alle schon. Nachfragen ist eine gute Möglichkeit, um die Interessen und Bedürfnisse einer anderen Person (oder auch die eigenen) herauszufinden.

Fragen können als geschlossene oder als offene Fragen gestellt werden.

**Geschlossene Fragen** sind Fragen, die mit Ja, Nein oder einem einzigen Wort beantwortet werden können.

z.B. Willst du Kaffee oder Tee?, Bist du müde?

**Offene Fragen** führen zu Antworten, die mehr Information enthalten und detaillierter sind.

z.B. Was kann ich Dir anbieten?, Wie fühlst du dich?

# Konflikte locker lösen!



**Starke Azubis –  
Starke Betriebe!**

Video-Beobachtungsbogen

M 3.7

Stress in der Ausbildung <b>NONVERBAL</b>	AUSBILDER/ -IN
	AZUBI
Stress in der Ausbildung <b>VERBAL</b>	AUSBILDER/ -IN
	AZUBI

# Konflikte locker lösen!



Starke Azubis –  
Starke Betriebe!

Gefühle, die du haben kannst, wenn deine Bedürfnisse erfüllt sind: M 3.8

aktiv	fantastisch	motiviert	wach
angeregt	fasziniert	munter	warmherzig
aufgeregt	frei	mutig	wissbegierig
ausgeglichen	freudig		wohl
ausgelassen	friedlich	neugierig	
	fröhlich		zärtlich
beflügelt	froh	offen	zufrieden
befriedigt		optimistisch	zugeneigt
befreit	gebannt		zugewandt
begeistert	geborgen	ruhig	zutraulich
begierig	geduldig	relaxed	zuversichtlich
behaglich	gefasst		
belebt	gefesselt	sanft	
berauscht	gelassen	satt	
berührt	gemütlich	schwungvoll	
beruhigt	gespannt	selbstsicher	
beschwingt	gerührt	selig	
bewegt	geschützt	sensibel	
bezaubert	glücklich	sicher	
	glückselig	sorgenfrei	
dankbar		sorglos	
	heiter	still	
eifrig	hellwach	stolz	
energievoll	herzlich		
energisch	hingerissen	tatkräftig	
engagiert	hocherfreut	tapfer	
enthusiastisch	hoffnungsvoll		
entlastet		ü bermütig	
entschlossen	inspiriert	überglücklich	
entspannt	interessiert	überrascht	
entzückt		überschäumend	
erfreut	kraftvoll	überschwänglich	
erfrischt	klar	überwältigt	
erfüllt		unbekümmert	
ergriffen	lebendig	unbeschwert	
erheitert	lebhaft		
erleichtert	leicht	verblüfft	
ermuntert	liebepoll	vergnügt	
ermutigt	voller Liebe	verliebt	
erregt	locker	vertrauensvoll	
erstaunt	lustig	verzaubert	
erwartungsvoll	lustvoll	verzückt	

# Konflikte locker lösen!



Starke Azubis –  
Starke Betriebe!

Gefühle, die du haben kannst, wenn deine Bedürfnisse unerfüllt sind:

abgespannt	erschrocken	ratlos	verletzt
abwesend		ruhelos	verloren
ängstlich	feindselig		verrückt
alarmiert	frustriert	sauer	verschlafen
angeekelt	furchtsam	schläfrig	verschlossen
angespannt		schlapp	verschreckt
voller Angst	gehemmt	shockiert	verspannt
argwöhnisch	geladen	schrecklich	verstimmt
aufgebracht	gelangweilt	schwer	verstört
aufgewühlt	gereizt	schwermütig	verzweifelt
ausgelaugt	gestört	schwunglos	verwirrt
	gequält	skeptisch	verzagt
	gleichgültig	sorgenvoll	
beängstigt		strapaziert	widerwillig
bedrückt		streitlustig	wütend
bekommen	hilflos	Schmerz	
bekümmert			
belastet	irritiert		zappelig
beschämt	jämmerlich	teilnahmslos	zermürbt
besorgt		träge	zerrissen
bestürzt	kalt	traurig	zittrig
betrübt	kribbelig		zögerlich
beunruhigt	krank	überdrüssig	zornig
bitter		überfordert	
blockiert	leer	überlastet	
	lustlos	unbehaglich	
deprimiert		unbeteiligt	
distanziert	matt	ungeduldig	
dumpf	miserabel	ungemütlich	
durcheinander	missmutig	unglücklich	
	misstrauisch	unklar	
eifersüchtig	müde	unnahbar	
einsam, elend	mürrisch	unruhig	
empfindlich	mutlos	unsicher	
empört		unter Druck	
entmutigt	neidisch	unwohl	
entsetzt	nervös	unzufrieden	
enttäuscht	niedergeschlagen		
entrüstet		verängstigt	
ermüdet	panisch	verärgert	
ernüchtert	peinlich	verbittert	
erschlagen	perplex	verlegen	
erschöpft	pessimistisch	verletzbar	

### Du-Botschaften:

**Beispiel:** „Du machst mich krank mit deiner ewigen Nörgelei.“

Mit einer Du-Botschaft greifst du in der Regel die andere Person an, mit der du einen Konflikt hast. Wenn du nur Du-Botschaften sendest, machst du nicht deutlich, wie es dir in dem Konflikt geht und was du denkst und fühlst. Dein Gegenüber hört nur die Kritik und Schuldzuweisungen, die in Du-Botschaften enthalten sind. Das führt oft dazu, dass sich die andere Person stärker auf ihre Position versteift, sich verteidigt oder rechtfertigt und noch weniger bereit ist auf dich einzugehen. Es wird immer schwieriger, eine „gute“ Lösung in dem Konflikt zu finden.

### Ich-Botschaften:

**Beispiel:** „Wenn du jeden Tag meine Art die Dinge anzupacken kritisierst, fühle ich mich unwohl, weil ich Anerkennung brauche.“

Mit einer Ich-Botschaft drückst du deine eigenen Gefühle und Bedürfnisse in einem Konflikt aus. Du greifst also nicht die andere Person an, sondern lenkst die Aufmerksamkeit auf dein Gefühl oder dein Bedürfnis. Und das ist ja dein Ziel.

Ich-Botschaften sind deine deutliche und nicht angreifbare Aussage in einem Konflikt, denn dein Gefühl ist eben dein Gefühl und das müssen die anderen akzeptieren und ernst nehmen. So wie du natürlich die Gefühle der anderen anhören und seine/ihre Bedürfnisse akzeptieren solltest.

Hilfreich für dein Gegenüber ist es, wenn du dein unerfülltes Bedürfnis formulieren kannst und sagen kannst was du dir in der Situation wünschst oder wie du sie gerne hättest. Dein Gegenüber kann dir am leichtesten eine ganz konkrete und sofort umsetzbare Bitte erfüllen.

### Grundmuster von Ich-Botschaften in vier Schritten:

- |      |  |  |
|------|--|--|
| I.   | Wenn ich sehe/ höre, dass...                                   | (Situation, reine Beschreibung!)   |
| II.  | fühle ich mich...  | (dein <b>Gefühl</b> , ohne Interpretation, Schuldzuweisung, Ursachenvermutung) |
| III. | weil ich..... brauche  | (dein <b>Bedürfnis</b> , das noch unerfüllt ist)                               |
| IV.  | Ich bitte dich...<br>Könntest du bitte...<br>Ich hätte gern... | (jetzt realisierbare und konkrete <b>Bitte</b> )                               |

Erinnere dich an den Konflikt, den du anfangs in der Kleingruppe geschildert hast. Überlege dir jetzt, wie eine mögliche Ich-Botschaft aus deiner Sicht aussehen könnte. Benutze das unten stehende Muster dazu.

### Muster einer Ich-Botschaft in vier Schritten:

#### 1. Beobachtung:

Wenn ich sehe/ höre, dass...,

(**Situation**, reine Beschreibung!)

#### 2. Gefühl:

fühle ich mich...,

(dein **Gefühl**, ohne Interpretation, Schuldzuweisung, Ursachenvermutung)

#### 3. Bedürfnis:

weil ich... brauche.

(dein **Bedürfnis**, das noch unerfüllt ist)

#### 4. Bitte:

Ich bitte dich...  
Könntest du bitte...  
Ich hätte gern...

(jetzt realisierbare und konkrete **Bitte**)

Wie könnte deine Ich - Botschaft in deinem Konflikt ausgesehen haben?

# Konflikte locker lösen!



Starke Azubis –  
Starke Betriebe!

Lernbaum

M 3.0

