Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

"Das habe ich so nicht gesagt!"

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de

I Mündlich kommunizieren Beitrag • Beitrag 23 Konfliktgespräche und Moderation 1 von 30

„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 Ihre Lernenden Konfliktgespräche.

Von Petra Schuppert, Stuttgart

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

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

35 RAAbits Deutsch • Berufliche Schulen • Mai 2017

© Copyright school-scout.de / e-learning-academy AG – Urheberrechtshinweis
Alle Inhalte dieser Material-Vorschau sind urheberrechtlich geschützt. Das Urheberrecht liegt, soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, bei school-scout.de / e-learning-academy AG. Wer diese Vorschauseiten unerlaubt kopiert oder verbreitet, macht sich gem. §§ 106 ff UrhG strafbar.

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

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

© iStock

Mit Frage- und Moderationstechniken meistern Ihre Lernenden Konfliktgespräche.

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 den Gesprächspartnern viel Fingerspitzengefühl.

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

Fachliche Hinweise

Was sind Konfliktgespräche und warum ist dies ein wichtiges Thema im Unterricht?

Konflikte und Konfliktgespräche sind Teil des Alltags, des Privat- und des Berufslebens. Sie positiv und zielführend zu gestalten oder zu deeskalieren, ist eine sehr wertvolle Kompetenz. Die Schülerinnen und Schüler* können im geschützten Raum des Unterrichts bereits üben, was sie später ständig brauchen werden.

Wer ein Konfliktgespräch erfolgreich führen möchte, sollte sich zunächst mit den Grundregeln der Kommunikation vertraut machen und wissen, wie verbale und non-verbale Kommunikation funktioniert. Nur mit diesen Grundlagen kann man misslingende Gespräche entlarven und in gelingende Gespräche umwandeln.

* Im weiteren Verlauf wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur „Schüler“ verwendet.

Die Grice'schen Maximen

Kommunikation gehorcht verschiedenen Spielregeln. Im Allgemeinen kann man davon ausgehen, dass in einer Kommunikationssituation die Gesprächspartner aufeinander eingehen und dafür sorgen wollen, dass die Kommunikation auch gelingt. Grice, englischer Sprachphilosoph der ersten Hälfte des 20. Jahrhunderts, nannte diese grundlegende Vereinbarung das Kooperationsprinzip. Dieses Prinzip ist eine Art inhärenter Vertrag. Laut Grice machen vier Maximen dieses Prinzip aus.

Da ist zunächst die **Maxime der Quantität**, die besagt, dass ein Gesprächsbeitrag so informativ wie möglich und so wortgewaltig wie nötig sein soll. Sprich: was gesagt werden muss, wird gesagt, aber nicht mehr. Die **Maxime der Qualität** betont den Wahrheitsgehalt des Gesagten. Die dritte Maxime ist das **Relevanzgebot**, das davon ausgeht, dass das, was man sagt, eben auch wirklich relevant, also von Bedeutung für das Gespräch und dessen Ziel ist. Die letzte Maxime ist die der **Modalität**. In einem Kommunikationsbeitrag soll es keine Mehrdeutigkeiten, Unordnung oder Weitschweifigkeit geben.

Natürlich werden diese Maximen und Prinzipien nicht immer beachtet, manchmal sogar mit Absicht nicht. Die Missachtung einer Maxime nennt Grice eine Implikatur. Durch den Einsatz von Implikaturen bekommen Gesprächssituationen neue Deutungsebenen. Dann muss der Empfänger der Nachricht aktiv werden und die möglichen Bedeutungen generieren.

Kommunikationssperren

Manchmal mag einer der Gesprächspartner sich schlicht nicht über etwas unterhalten. Eine Strategie, sich einem Gespräch zu entziehen, kann das Einbauen einer Kommunikationssperre sein. Mögliche Beispiele für **Kommunikationssperren** sind das Abblocken einer Situation durch ein aktives Sich-Entziehen – der Gesprächspartner verlässt einfach die Gesprächssituation – oder dadurch, eine Frage mit einer Gegenfrage zu beantworten. Man kann auch versuchen, das Gegenüber zu diskreditieren oder das angesprochene Problem schlichtweg verleugnen.

Der Umgang mit Status

Die Arbeit mit Status ist immer eine Arbeit mit Hierarchien. So gibt es den **Hochstatus**, den Status der Überlegenheit, und den **Tiefstatus**, den Status der Unterlegenheit. Man muss immer zwischen dem inneren und dem äußeren Status unterscheiden. So kann jemand nach außen hin im Hochstatus sein, z. B. ein Lehrer, aber im Inneren an einer Situation verzweifeln und sich daher innerlich im Tiefstatus befinden. Auch eine umgekehrte Situation ist möglich.

Moderationstechniken

Gespräche können dann effektiv gestaltet werden, wenn sich der Moderator seiner Rolle bewusst ist und Moderationstechniken einzusetzen vermag. Er sorgt dafür, dass von einer Phase in die nächste gegangen wird und am Ende des Gespräches ein Ziel steht, das gemeinsam erreicht wurde. Wichtig für eine gute Moderation ist eine gute Vorbereitung des Moderators. Auch der Einsatz von Fragetechniken trägt zu einem erfolgreichen Gespräch bei, da die Besprechung so strukturiert ablaufen kann.

Fragetechniken

Durch geschickte Fragetechniken kann der Moderator eine Diskussion in schwierigen Phasen souverän lenken. Er kann je nach Bedarf offene oder geschlossene Fragen sowie reflektierende Fragen, Alternativfragen oder zielgerichtete Fragen stellen. Offene Fragen wie („Welche Faktoren sollten wir bei der Lösung des Problems berücksichtigen?“) eignen sich gut, um zur Diskussion anzuregen; geschlossene Fragen („Sind Sie mit dem Lösungsvorschlag einverstanden?“) schließen eine Diskussion ab; zielgerichtete Fragen („Wer hat bereits Erfahrungen in diesem Bereich?“) treiben die Lösungsfindung voran; alternative Fragen („Welche anderen Lösungsmöglichkeiten gibt es?“) ermöglichen eine neue Sichtweise. Reflektierende Fragen („Sie sind also der Ansicht, dass wir uns voll auf diesen Punkt konzentrieren sollten?“) schließlich dienen dazu, eine Aussage zu hinterfragen oder auf den Punkt zu bringen.

Didaktisch-methodische Hinweise

In dieser Einheit lernen Ihre Schüler, wie Kommunikation in Konfliktgesprächen funktioniert. Sie lernen Erscheinungsform und Einsatz von verbalen und non-verbalen Mitteln, wie Körpersprache, Gestik und Mimik, kennen. Sie erfahren, wie Kommunikation aufgebaut ist. Später geht es an die Analyse von Konfliktgesprächen. Die Schüler erkennen die Schwachstellen und Fehler dieser Gespräche und sind in der Lage, diese in gelingende Konfliktgespräche umzuwandeln, die für alle Beteiligten erfolgreich enden. Sie stellen diese Gespräche in einem szenischen Spiel dar und sind in der Lage, im Rahmen einer Feedback-Runde diese Gespräche zu bewerten und zu beurteilen. Außerdem trainieren Sie zentrale Moderationstechniken.

Individuelles Arbeiten durch Gruppenpuzzle und Stationenlernen

Die Schüler erarbeiten sich die Grundlagen gelingender Kommunikation an verschiedenen Stationen. Sie werden hierbei für die Probleme sensibilisiert, die in Konfliktgesprächen auftauchen können.

Die Analyse eines Videos

Besonders plastisch und nachvollziehbar gelingt die Analyse an einem positiven und einem negativen Filmbeispiel. Der körpersprachliche Anteil ist durch die filmische Umsetzung sehr gut analysierbar.

Die Ergebnissicherung

Die Ergebnissicherung erfolgt durch das Umformen von nicht gelungenen Konfliktgesprächen in gelungene Gespräche mittels der Methode des szenischen Spiels. Ausgehend von der Analyse einer Gesprächssituation werden Handlungsalternativen entwickelt, die in Spielszenen umgesetzt werden. Die zuschauenden Schüler beurteilen diese Umsetzung und geben konstruktives Feedback.

Stundenverlauf

1./2. Stunde	Einstieg ins Thema „Konfliktgespräche“
Intention	Die Schüler erkennen, dass es in beruflichen Zusammenhängen verschiedene Arten von Gesprächen gibt, in denen es zu Konflikten kommen kann. Die Schüler können daraus Faktoren für ein gelingendes Gespräch ableiten.
Materialien M 1–M 3	Die Schüler analysieren in **M 1** misslungene berufliche Gesprächssituationen unter non-verbalen Gesichtspunkten. In **M 2** analysieren sie die verbale Komponente. In **M 3** erstellen die Schüler auf dieser Basis eine Do- und Don’t-Liste für Konfliktgespräche.

3/4. Stunde	Viele Teile machen ein Ganzes – Konfliktgespräche verstehen lernen
Intention	Die Schüler erkennen, welchen Gesetzmäßigkeiten Gespräche gehorchen und wie man dieses Wissen für gelingende Gespräche bzw. zur Deeskalation von Konfliktgesprächen nutzen kann.
Materialien M 4–M 6	In **M 4** beschäftigen sich die Schüler mit den Grice’schen Maximen. In **M 5** lernen sie, wie Körpersprache, Mimik und Gestik Haltungen und Positionen sichtbar machen, und in **M 6** erarbeiteten sie sich Moderationstechniken, die ein Gespräch zu einem erfolgreichen Gespräch werden lassen.

5./6. Stunde	Kein Konflikt gleicht dem anderen – Konfliktgespräche analysieren
Intention	Die Schüler wenden ihr Wissen an verschiedenen Dialogen an und erkennen, woran die Gespräche scheitern.
Materialien M 7–M 12	In einem Stationenlernen, das in **M 7** beschrieben wird, analysieren die Schüler in den Materialien **M 8**, **M 9** und **M 10** verschiedene Konfliktgespräche und erproben in **M 11** Moderationstechniken. Abschließend sammeln sie in **M 12** Tipps für gelingende Kommunikation.

7./8. Stunde	Aus Fehlern lernen – Konfliktgespräche erfolgreich gestalten
Intention	Die Schüler festigen und reflektieren das Gelernte, indem sie die vorher analysierten Gespräche im Spiel in gelingende Gespräche umformen.
Materialien M 13–M 14	Die Schüler wandeln im szenischen Spiel die problematischen Konfliktgespräche der vorigen Doppelstunde mithilfe von **M 13** in gelingende Konfliktgespräche um. Die Zuschauer beurteilen die Gespräche mittels des Feedbackbogens **M 14**. Anhand des Feedbacks werden die Gespräche gegebenenfalls erneut überarbeitet.

Ergänzende Materialien

Literatur zum Thema „Kommunikation“ und „Konfliktgespräche“

- Benien, Karl: Visualisieren: Schwierige Gespräche führen. Rowohlt Verlag. Hamburg 2003. Preis: 9,99 Euro

  In diesem 336 Seiten starken Buch wird die psychologische Seite von Konflikten durchleuchtet. Der Autor war Mitglied im „Arbeitskreis Kommunikation und Klärungshilfe“, der von Friedemann Schulz von Thun geleitet wurde. Das Buch behandelt verschiedene Themen aus dem Berufsalltag und enthält zahlreiche Beispiele. ISBN 978-3499614774

- Malorny, Christian, und Langner, Mark Alexander. Moderationstechniken: Werkzeuge für die Teamarbeit. Hanser. München 2007. Preis: 9,90 Euro

  Dieser eher kleinere Band mit 128 Seiten zeigt dem Leser, wie er als Moderator in Besprechungen deren Effizienz steigern und zu besseren Ergebnissen kommen kann. ISBN 978-3446412323

- Nill, Ulrich: Be.komm. Klett. Stuttgart 2013. Preis: 22,25 Euro

  Dieses Buch ist ein Standardwerk für den Unterricht des Faches „Betriebliche Kommunikation. Auf 207 Seiten erwirbt der Schüler umfangreiche Kompetenzen, die er im betrieblichen Alltag einsetzen kann. ISBN 978-3128039107

- Schulz von Thun, Friedemann. Miteinander reden, Band 3. Das „Innere Team“ und situationsgerechte Kommunikation. 25. Auflage. Rowohlt Verlag. Hamburg 2013. Preis: 9,99 Euro

  Der Klassiker unter den Werken zur Kommunikation. In diesem Band wird untersucht, was passiert, wenn Menschen miteinander kommunizieren. Besonders bei Konflikten ist die Theorie des „Inneren Teams“ sehr interessant und hilfreich. ISBN 978-3499605451

- Schmitt, Tom und Esser, Michael: Statusspiele. Fischer. 9. Auflage. München 2010. Preis: 9,99 Euro

  Dieses Buch zeigt auf 240 Seiten, wie man Status bewusst einsetzen kann, um seine Ziele zu erreichen. ISBN 978-3596179800

Internetadressen

- www.wirtschaftswissen.de/personal-arbeitsrecht/mitarbeiterfuehrung/konfliktmanagement/konfliktgespraech-7-wirkungsvolle-gespraechstechniken/

  Diese Seite beschreibt sieben Gesprächstechniken, mit denen Konfliktgespräche erfolgreich gestaltet werden können.

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

"Das habe ich so nicht gesagt!"

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de

I Mündlich kommunizieren Beitrag • Beitrag 23 Konfliktgespräche und Moderation 1 von 30

„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 Ihre Lernenden Konfliktgespräche.

Von Petra Schuppert, Stuttgart

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

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

35 RAAbits Deutsch • Berufliche Schulen • Mai 2017

© Copyright school-scout.de / e-learning-academy AG – Urheberrechtshinweis
Alle Inhalte dieser Material-Vorschau sind urheberrechtlich geschützt. Das Urheberrecht liegt, soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, bei school-scout.de / e-learning-academy AG. Wer diese Vorschauseiten unerlaubt kopiert oder verbreitet, macht sich gem. §§ 106 ff UrhG strafbar.