

# SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

## Auszug aus: *Kommunikationsmodelle zur Konfliktlösung*

Das komplette Material finden Sie hier:

[School-Scout.de](https://www.school-scout.de)



# 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 derer üben sie, Kommunikationsprobleme zu identifizieren, zu verhindern und entstandene Konflikte zu lösen.

---

### KOMPETENZPROFIL



<b>Klassenstufe:</b>	10–11
<b>Dauer:</b>	4–10 Unterrichtsstunden + LEK
<b>Kompetenzen:</b>	Sprache als Medium sozialpädagogischen Handelns wahrnehmen und einsetzen, Kommunikationsprozesse und -strukturen mit Bezugspersonen analysieren, Konflikte lösen
<b>Thematische Bereiche:</b>	Kommunikation, Kommunikationsmodelle, 5 Axiome nach Watzlawick, Transaktionsanalyse, Gewaltfreie Kommunikation, Themenzentrierte Interaktion
<b>Medien &amp; Methoden:</b>	<i>LearningApps, Oncoo</i> , Mindmap, Rollenspiele

---

## Fachliche Hinweise

### Zu den Kommunikationsmodellen

Wie der bekannte österreichische Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick feststellt, kann man nicht *nicht kommunizieren*. Kommunikation bestimmt den schulischen, beruflichen und privaten Alltag, ob bewusst oder unbewusst. Mal gelingt die Kommunikation, mal ist sie schwierig und nicht selten scheitert sie. Gängige **Kommunikationsmodelle** beschäftigen sich zunächst theoretisch mit Kommunikation, bleiben aber auch die Anwendung in der Praxis nicht schuldig. Interessant wird die **Anwendung eines Modells** auf eine konkrete Alltagssituation, zum Beispiel in Form eines Rollenspiels. Klassische, häufig auch im Unterricht thematisierte, Kommunikationsmodelle sind das **Bühlersche Organonmodell**, das **Vier-Ohren-Modell** von **Friedemann Schulz von Thun** oder die **5 Axiome** von **Paul Watzlawick**. Letztere werden auch in der vorliegenden Unterrichtseinheit thematisiert. Es gibt darüber hinaus weitere Modelle, die sich zum Abwenden von Kommunikationsproblemen eignen. Zu nennen ist hier zum Beispiel das Konzept der **Gewaltfreien Kommunikation** nach **Marshall B. Rosenberg**. Rosenberg ist der Auffassung, dass hinter Konflikten (nicht geäußerte) Bedürfnisse stehen, die nicht erfüllt werden. Mit konkreten Schritt-für-Schritt-Anleitungen kann man lernen, die eigenen Bedürfnisse zu formulieren, und so mit anderen Menschen eine Bindung eingehen. Die **Themenzentrierte Interaktion (TZI)** nach **Ruth C. Cohn** zielt darauf ab, die Kommunikation in Arbeitsprozessen von Gruppen mithilfe von Gesprächsregeln zu verbessern. In der **Transaktionsanalyse** nach **Eric Berne** werden verschiedene Ich-Zustände beleuchtet, die für unser Handeln verantwortlich sind und mit denen die Ursachen für Kommunikationsprobleme erarbeiten werden können. Auch die sogenannten **OK-Positionen** können für die Kommunikationsanalyse hilfreich sein. Wichtig ist, dass die Modelle den Schülerinnen und Schülern nicht nur theoretisch bekannt sind, sondern dass sie in konkreten Situationen erprobt werden, um sie gänzlich zu durchdringen.

## Didaktisch-methodische Hinweise

### Zum Inhalt der Unterrichtseinheit und zum methodischen Schwerpunkt

In dieser Unterrichtseinheit setzen sich die Lernenden durchgehend mit Kommunikation und Kommunikationsproblemen auseinander, anfangs in **schriftlicher Form** durch die Lektüre von Texten, um sich die Modelle inhaltlich zu erschließen, dann aber zunehmend durch den **Austausch miteinander** und in **gemeinschaftlicher Arbeit**.

Der Schwerpunkt der Unterrichtsreihe ist das **Lesen** mehrerer Sachtexte unter Verwendung der Methode **Gruppenpuzzle (M 3–M 7)** und im Anschluss die Erprobung der Modelle in Form von **Übungen (M 8 und M 11)**, **Rollenspielen** und dem **Forumtheater (M 9)**.

### Zur Lerngruppe und den curricularen Vorgaben

In dieser Unterrichtseinheit werden Kommunikationsprobleme ermittelt, die die Lernenden mithilfe ausgewählter Kommunikationsmodelle und -methoden beheben. Im Fokus steht dabei die Arbeit in Gruppen und Rollen. Ziel ist es, Gesprächsregeln einhalten und umsetzen zu können. Die Lernenden geben in der Unterrichtseinheit das Wesentliche aus Sachtexten strukturiert wieder und wenden die Inhalte an. Dabei reflektieren sie kriteriengeleitet das eigene sowie das Gesprächsverhalten anderer in Diskussionen beziehungsweise Streitgesprächen. Sie erproben zielorientierte Kommunikationsstrategien innerhalb eines simulierten Streitgespräches.

Diese Unterrichtseinheit lässt sich in das Lernfeld „Erziehungs- und Bildungspartnerschaften mit Eltern und Bezugspersonen gestalten sowie Übergänge unterstützen“ (vgl. 2.2.3.5) des Lehrplans „Sozialpädagogik“ des Berufskollegs in NRW einbetten. Hier heißt es u. a.: „Die Studierenden üben

ziel- und methodengeleitet die Durchführung von Gesprächen zur Information und Beratung“ (vgl. Zentrale Aufgaben der Ausbildung, S. 57).<sup>1</sup>

### Hinweise zu den Materialien

Die Reihe beginnt mit der **Zuordnung von Bildern und Gesprächsausschnitten (M 1)**. Ziel ist der thematische Einstieg in die Unterrichtseinheit. Die Lernenden werden sich über unterschiedliche Konflikte und deren Ursachen bewusst. Projizieren Sie die Bilder mit einem geeigneten Medium an die Wand. Im Plenum erfolgt die Zuordnung der Bilder und Gesprächsausschnitte.

Daran schließt sich **M 2** an. Hier werden **Ursachen für Kommunikationsprobleme** gesucht. Eine Mindmap kann von den Schülerinnen und Schülern selbst erstellt werden. Alternativ arbeiten die Lernenden digital mit *Oncoo*.

#### Kooperatives Arbeiten mit *Oncoo*

*Oncoo* ist ein kostenloses Online-Tool zum digitalen, kooperativen Arbeiten. Neben Kartenabfrage, Lerntempoduett und Helfersystem können mit *Oncoo* auch die Methoden Placemat und Zielscheibe digital umgesetzt werden.

Benötigt wird ein Endgerät pro Person. Eine Registrierung ist für Lernende nicht nötig.

#### Anleitung

1. Rufen Sie [www.oncoo.de](http://www.oncoo.de) auf.
2. Wählen Sie das gewünschte Werkzeug aus.
3. Teilen Sie den Code zum Werkzeug mit Ihren Lernenden.
4. Die Schülerinnen und Schüler geben den Code auf der Homepage ein und können mit der kooperativen Arbeit direkt starten.



**M 3 bis M 7** stellen das Gruppenpuzzle dar. Dabei werden verschiedene Kommunikationsmodelle vorgestellt. Fragen Sie die Lernenden vor Beginn des Gruppenpuzzles, ob sie bereits Kommunikationsmodelle kennen, und wenn ja, welche. Im Anschluss erläutern Sie die Vorgehensweise anhand von **M 3**.

Danach werden in **M 8 bis M 12** die verschiedenen Modelle konkret erprobt: In **M 8** werden die **OK-Positionen** in einer **Selbsterfahrungsübung** erlebt. Ziel ist es, die verschiedenen Positionen in der Partnerübung zu reflektieren. Wichtig dabei ist, dass die Lernenden die Aufgabe ernst nehmen. Weisen Sie darauf hin, dass nicht gesprochen oder gelacht werden darf. Die Schülerinnen und Schüler sollen sich ganz auf sich selbst und ihr inneres Befinden konzentrieren. In **M 9** werden in Form eines **Rollenspiels** die **Gesprächsregeln** der TZI angewendet. Lernstärkere Klassen spielen die Runde 2 unter Verwendung des Forumtheaters, das im alternativen Material (**M 9**) erläutert wird. Auch sie spielen zunächst die Runde 1, die vermutlich im Streit endet. In einer zweiten Runde werden – wie im einfacheren Material auch – die Gesprächsregeln angewendet, jedoch unter Einbezug des Publikums, um gleich zu sehen, ob eine Veränderung im Kommunikationsverhalten eintritt. Die Gesprächsregeln werden den Lernenden in **M 10** zur Verfügung gestellt. Sie finden die **Aufgabe 1** auch als *LearningApp*: <https://learningapps.org/display?v=p51sz1irj23>. Je nach Ausstattung Ihrer Schule können die Schülerinnen und Schüler die Aufgaben auf dem Arbeitsblatt oder digital bearbeiten.

<sup>1</sup> Zu finden unter: [https://www.berufsbildung.nrw.de/cms/upload/\\_lehrplaene/e/sozialpaedagogik.pdf](https://www.berufsbildung.nrw.de/cms/upload/_lehrplaene/e/sozialpaedagogik.pdf) [zuletzt abgerufen am 02.11.2023].

**Tipp:** Sie können die digitalen Übungen an Ihre Lerngruppe anpassen oder erweitern. Die Nutzung der Plattform ist kostenlos. In **M 11** erproben die Schülerinnen und Schüler **Gewaltfreie Kommunikation** ebenfalls in Rollenspielen an zwei **Beispielsituationen**. Fragen Sie als **Einstieg** die Lernenden nach ihren **eigenen Erlebnissen**: Wann haben Sie sich schon einmal richtig geärgert und wie haben Sie dem Ärger Luft gemacht? Welches Resultat hatte dies? Leiten Sie dann dazu über, dass in der heutigen Unterrichtsstunde Ärger einmal ganz anders ausgedrückt wird. Es folgt das gemeinsame Lesen der Beispiele und der Schritt-für-Schritt-Anleitung. Dann gehen die Schülerinnen und Schüler in die Gruppenarbeit. Schließlich wenden sie die **Axiome nach Watzlawick (M 12)** auf eine **Kurzgeschichte** an. Es gibt eine Version für lernschwächere Schülerinnen und Schüler. Fragen zum Leseverstehen erleichtern und begleiten hier die Lektüre der Kurzgeschichte. Die kreative Schreibaufgabe wird durch eine Schritt-für-Schritt-Vorgehensweise vorstrukturiert. Den entsprechenden Arbeitstext entnehmen Sie dem Material zum mittleren Niveau. Sie finden die **Aufgabe 2** auch als *LearningApp*: <https://learningapps.org/display?v=ps9nqj92c23>. In Form einer Textlupe (**M 13**) können die Lernenden ihre Texte anschließend gegenseitig bewerten: loben, Fragen stellen und Tipps geben. In **M 14** erfolgt abschließend die Lernerfolgskontrolle. **Ziel** ist, dass die Schülerinnen und Schüler die ihnen bekannten **Kommunikationsmodelle** auf den im Romanauszug dargestellten Konflikt anwenden, um diesen zu analysieren und zu lösen.

## Weiterführende Medien

### Literatur

- ▶ Cohn, Ruth C.: Von der Psychoanalyse zur themenzentrierten Interaktion: Von der Behandlung einzelner zu einer Pädagogik für alle. Klett-Cotta. 10. Aufl. Stuttgart 1991.  
Das Werk bietet theoretische Grundlagen zum Thema, didaktische Anregungen und viele Arbeitsblätter und Kopiervorlagen (auch auf CD).
- ▶ Döpfner, Ulrike: Der Zauber guter Gespräche. Kommunikation mit Kindern, die Nähe schafft. Beltz Verlag. Weinheim 2019.  
Die Psychologin Ulrike Döpfner versammelt in diesem Buch einhundert Fragen, auf deren Basis sich lebhaftes Gespräch – nicht nur mit Kindern – entwickeln lassen. Sie zeigt, wie bedürfnisorientiertes Zuhören und Reden gelingt.
- ▶ Holler, Ingrid: Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation. Abwechslungsreiche Übungen für Selbststudium und Seminare. Junfermann Verlag. Paderborn 2016.  
Das Buch bietet zahlreiche Übungen zum Konzept von Rosenberg.
- ▶ Rosenberg, Marshall B.: Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. Junfermann Verlag. Paderborn 2016.  
Das Grundlagenwerk zur Gewaltfreien Kommunikation.
- ▶ Satir, Virginia: Kommunikation ist ein riesiger Regenschirm ... der alles umfasst, was unter Menschen vor sich geht. Klett-Cotta Verlag. Stuttgart 2018.  
Die Pionierin der Familientherapie zeigt in diesem Buch, wie wir unsere eigenen Kommunikationsmuster erkennen und spielerisch verändern können, um vertraute Beziehungen zu knüpfen.

## 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 lernen unterschiedliche Kommunikationsmodelle kennen.

### 5. Stunde

<b>Thema:</b>	Die Transaktionsanalyse erproben
<b>M 8</b>	<b>Ich bin ok, 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**

	Dieses 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+



© Elena Popova/Moment

Ich bin wirklich sehr enttäuscht von dir. Was soll 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 gemeint.

