

## I.19

### Sprechen und zuhören

# Gestörte Kommunikation – Konflikte mit Kommunikationsmodellen erkennen und lösen

Dr. Petra Schappert



© RAABE 2023

© Andriy Onufriyenko/Moment

Gestörte Kommunikation kann die verschiedensten Ursachen haben. Mal sind diese leichter erkennbar, mal muss man etwas genauer hinschauen. Nicht selten werden aus Kommunikationsstörungen echte Konflikte. In dieser Unterrichtseinheit lernen die Schülerinnen und Schüler mehrere Modelle kennen, die Kommunikation und deren Störung beschreiben. Die Modelle helfen, Kommunikationsstörungen zu erkennen und, in der Behandlung derselben, präventiv Konflikte erst gar nicht entstehen zu lassen bzw. bestehende Konflikte zu analysieren und zu lösen.

#### KOMPETENZPROFIL

Klassenstufe: 8–10

Dauer: 4–10 Unterrichtsstunden

**Kompetenzen:** 1. Sprechen und Zuhören: über gestörte Kommunikation sprechen, Konflikte lösen; 2. Lesen: Sachtexte lesen und verstehen  
**Fachliche Bereiche:** (gestörte) Kommunikation, Kommunikationsmodell, Transaktionsanalyse, Themenzentrierte Interaktion

**Materialien:** Sachtexte, *LearningApps*, *oncoo*, Mindmap, Rollenspiele



## Auf einen Blick

### 1./2. Stunde

**Thema:** Über gestörte Kommunikation nachdenken

**M 1** **Konflikte verschiedenster Art – Gestörte Kommunikation** / über gestörte Kommunikation nachdenken (EA)

**M 2** **Wie konnte es so weit kommen? – Ursachen** / über die Ursachen von gestörter Kommunikation sprechen und in einer Mind-map zusammentragen (GA)

### 3./4. Stunde

**Thema:** Wissen zu Kommunikation(smethodik) sammeln

**M 3** **Wissen über (gestörte) Kommunikation sammeln – Ein Gruppenpuzzle** / die Methode „Gruppenpuzzle“ kennenlernen (GA)

**M 4** **Die fünf Axiome von Watzlawick – Expertengruppe 1** / einem Sachtext die wichtigsten Informationen entnehmen (GA)

**M 5** **Gewaltfreie Kommunikation – Expertengruppe 2** / einem Sachtext die wichtigsten Informationen entnehmen (GA)

**M 6** **Transaktionsanalyse – Expertengruppe 3** / einem Sachtext die wichtigsten Informationen entnehmen (GA)

**M 7** **Themenzentrierte Interaktion – Expertengruppe 4** / einem Sachtext die wichtigsten Informationen entnehmen (GA)

### 5. Stunde

**Thema:** Die Transaktionsanalyse erproben

**M 8** **Ich bin ok, du bist ok – Eine Selbsterfahrungsübung** / die OK-Positionen in einer Partnerübung erproben (PA, UG)

### 6. Stunde

**Thema:** Die Gesprächsregeln der themenzentrierten Interaktion anwenden

**M 9** **Fallbeispiel Klassenfahrt – Die Gesprächsregeln anwenden** / in einem Rollenspiel die TZI erproben (GA)

**M 10** **Sei dein eigener Chairman – Die klassischen Regeln der TZI** / die Regeln der TZI lernen und anwenden (EA)

**Benötigt:**  internetfähige Endgeräte, Internetzugang



**7./8. Stunde**

**Thema:** Die Gewaltfreie Kommunikation kennenlernen  
**M 11** **Ärger vollständig ausdrücken – Die Gewaltfreie Kommunikation anwenden** / an zwei Beispielen Ärger vollständig ausdrücken üben (GA)

**9./10. Stunde**

**Thema:** Die fünf Axiome nach Watzlawick in literarischen Texten nutzen  
**M 12** **Wir reden gerade so nett – Die fünf Axiome nach Watzlawick anwenden** / eine Kurzgeschichte lesen und verstehen, den Konflikt analysieren und durch eine kreative Schreibaufgabe lösen (EA, GA)

**M 13** **Die Fortsetzung bewerten – Eine Textlupe** / Feedback geben (EA)

**Benötigt:**  internetfähige Endgeräte, Internetzugang

**LEK**

**Thema** **Teste dich! – Gestörte Kommunikation in einem Romanauszug analysieren** / einen Romanauszug lesen und verstehen, den Konflikt analysieren und lösen (EA)

**So können Sie Stunden kombinieren und kürzen**

Haben Sie nur wenig Zeit zur Verfügung, können Sie folgende Auswahl treffen:

- 1./2. Stunde Über gestörte Kommunikation nachdenken **M 1–M 2**
- 3./4. Stunde Wissen zu Kommunikationsmodellen sammeln **M 3–M 7**

**Hinweise zum Online-Archiv bzw. zur ZIP-Datei**

Im Download-Bereich des RAAbits Deutsch Mittlere Schulformen finden Sie alle Materialien im veränderbaren Word-Format. Bei Bedarf können Sie die Materialien am Computer gezielt überarbeiten, um sie auf Ihre Lerngruppe abzuspeichern.

**Erklärung zu den Symbolen**

	Dieses Symbol markiert differenziertes Material. Wenn nicht anders ausgewiesen, befinden sich die Materialien auf mittlerem Niveau.		

# M 1

## Konflikte verschiedenster Art – Gestörte Kommunikation



Was ist hier los?



© Ghislain & Marie David de Lossy/The Image Bank



© Nick David/Digital Vision



© stock-eye/E+



© Elena Popova/Moment

Ich bin wirklich sehr enttäuscht von dir. Was soll nun daraus 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.

### Aufg.

1. Schaut euch die Bilder genau an. In welchen Situationen befinden sich die abgebildeten Personen?
2. Ordnet die Gesprächsfetzen den Bildern zu. Begründet eure Wahl.
3. Welche Gemeinsamkeiten haben alle Bilder? Worin liegen die Unterschiede? Diskutiert.

## Themenzentrierte Interaktion – Expertengruppe 4

M 7

Konflikte in Gruppen lassen sich gut mit der „Themenzentrierten Interaktion“ lösen.



### Aufgaben

1. Lest den Text. Schlagt unbekannte Wörter nach.
2. Tauscht euch über die wichtigsten Aspekte des Textes aus.
3. Tragt die zentralen Informationen schriftlich zusammen.

### Die Themenzentrierte Interaktion

Um sich Konflikten in Arbeitsgruppen und Teams zu widmen, eignet sich die „Themenzentrierte Interaktion“ (TZI) besonders gut. In diesem Handlungskonzept sind das Individuum, die Gruppe und das Thema im Zentrum. Ruth Cohn, Psychoanalytikerin und Psychologin, entwickelte in den 1950er-Jahren dieses Konzept.

- 5 In der TZI gibt es drei Axiome: das existenziell-anthropologische Axiom, das ethisch-soziale Axiom und das pragmatisch-politische Axiom.

**Das existenziell-anthropologische Axiom:** Dieses Axiom besagt, dass der Mensch gleichzeitig Individuum und Teil des Universums ist. Damit ist er sowohl unabhängig als auch in Abhängigkeit (Interdependenz) von anderen zu sehen. Ruth Cohn sagt, dass mit zunehmendem

- 10 Bewusstsein der Interdependenz die Autonomie wächst.

**Das ethisch-soziale Axiom:** Zentrum dieses Axioms ist die Wertschätzung alles Lebendigen. Handeln Menschen inhuman, also unmenschlich, ist die ganze Welt bedroht.

- 15 **Das pragmatisch-politische Axiom:** Die Axiome definieren Grenzen freier Entscheidungen zu tun, die in einem Spannungsfeld von inneren und äußeren Grenzen liegen. Entscheidungen fallen leichter, wenn man gesund und intelligent ist, und schwerer, wenn sie unter dem Eindruck von Krankheit oder Gewalt gefällt werden.

Bei der TZI geht es um das soziale Lernen und die persönliche Entwicklung gleichermaßen. Alle an Prozessen beteiligten Menschen können besser mit ihren Stärken in Kontakt treten, Arbeitsprozesse lebendiger und gleichberechtigter gestaltet werden. Dabei kann jedes Individuum seine eigenen Stärken weiterentwickeln.

- 20 Für die Arbeit in Gruppen stellt Ruth Cohn zwei Postulate (Grundsätze) auf:

1. Sei dein eigener Chairman.
2. Störungen haben Vorrang.

Damit gemeint ist, dass jeder auf seine eigene Stimme, eigene Bedürfnisse und eigene Wünsche hören und Verantwortung für sich selbst übernehmen muss. Mit dem zweiten Postulat meint sie, dass Konflikte angesprochen werden müssen und nicht unter den Teppich gekehrt werden dürfen. Wenn in einem Arbeitsprozess eine Störung auftaucht, sollte diese sofort angesprochen und aus dem Weg geräumt werden, bevor man mit dem Prozess weitermacht, da sonst der Erfolg der Arbeit in Gefahr ist.

- 30 In der TZI wird ein besseres Verständnis mit einer Grafik gearbeitet: dem TZI-Dreieck. Teile dieses Dreiecks sind das ES, das WIR, das ICH und das GLOBE. Das ES ist das Thema, also eine Sache, um die es geht. Das WIR ist die Gruppe, die gemeinsam an dem Thema arbeitet. Das ICH ist das Individuum, das Selbst, das in die Gruppe eingebunden sein muss und Stärken und Schwächen berücksichtigt. Mit GLOBE ist die Umwelt gemeint, die alles beeinflusst und die alle beeinflussen. Bei der TZI geht es darum, alle vier Faktoren in eine Balance zu bringen.

Autorentext

Ein Axiom bezeichnet einen Grundsatz.

## Fallbeispiel Klassenfahrt – Die Gesprächsregeln anwenden

M 9

Jetzt geht es ans Eingemachte: Könnt ihr den Konflikt lösen?



### Aufgaben

1. Geht in Fünfergruppen zusammen und teilt die Rollen unter euch auf.
2. Startet den Austausch folgendermaßen:
 

**Runde 1:** Jede/r verfolgt das eigene Ziel gemäß Vorgaben. Es darf ruhig krachen.

**Runde 2:** Lest euch zunächst die Grundsätze von Ruth Cohn durch, die ihr in **M 10** abgedruckt findet. Berücksichtigt auch das Wissen aus dem Gruppenpuzzle.
3. Spielt nun den Austausch noch einmal durch. Ihr seid wieder in euren ausgesuchten Rollen. Versucht nun aber, die Grundsätze anzuwenden.
4. Sprecht in der Klasse: Wie haben sich die beiden Runden unterschieden? Wo um welche seid ihr zu einer Lösung gekommen? Haben die „Regeln“ funktioniert?

### Situation

Ihr wollt auf eine fünftägige Klassenfahrt gehen. Von der Klassenlehrerin habt ihr die Freiheit bekommen, selbst ein Ziel zu bestimmen und ihr vorzuschlagen. Wie das möglich ist, hat jede/r eine andere Idee, wo man hinfahren könnte, und möchte auch gerne sein Ziel durchsetzen.

#### Rollenkarte 1

Du heißt Martin. Dir ist es total egal, wo ihr hinfahrt, solange es ein Ort in Deutschland ist. Eigentlich ist dir grundsätzlich das meiste total egal.

#### Rollenkarte 2

Dein Name ist Samira. Du möchtest nach London. Du weißt, dass das ein sehr teures Ziel ist, aber das ist dir egal. Dort kann man nämlich toll shoppen. Wer es sich nicht leisten kann, soll eben daheim bleiben.

#### Rollenkarte 3

Du bist Tom. 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. Auf eine Hütte in den Bergen zu gehen würde dir auch gefallen.

#### Rollenkarte 4

Du heißt Claudia. Du hast wenig Geld und möchtest am liebsten zelten gehen, gerne an einen See in der Natur, denn das ist nicht so teuer. Das mit dem Geld ist dir ein bisschen peinlich. Deshalb legst du mich ein bisschen, was das Problem ist.

#### Rollenkarte 5

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

## Wir reden gerade so nett – Die fünf Axiome nach Watzlawick anwenden

M 12

Kannst du dein Wissen über Kommunikationsstörungen auch auf Literatur anwenden?



### Aufgaben

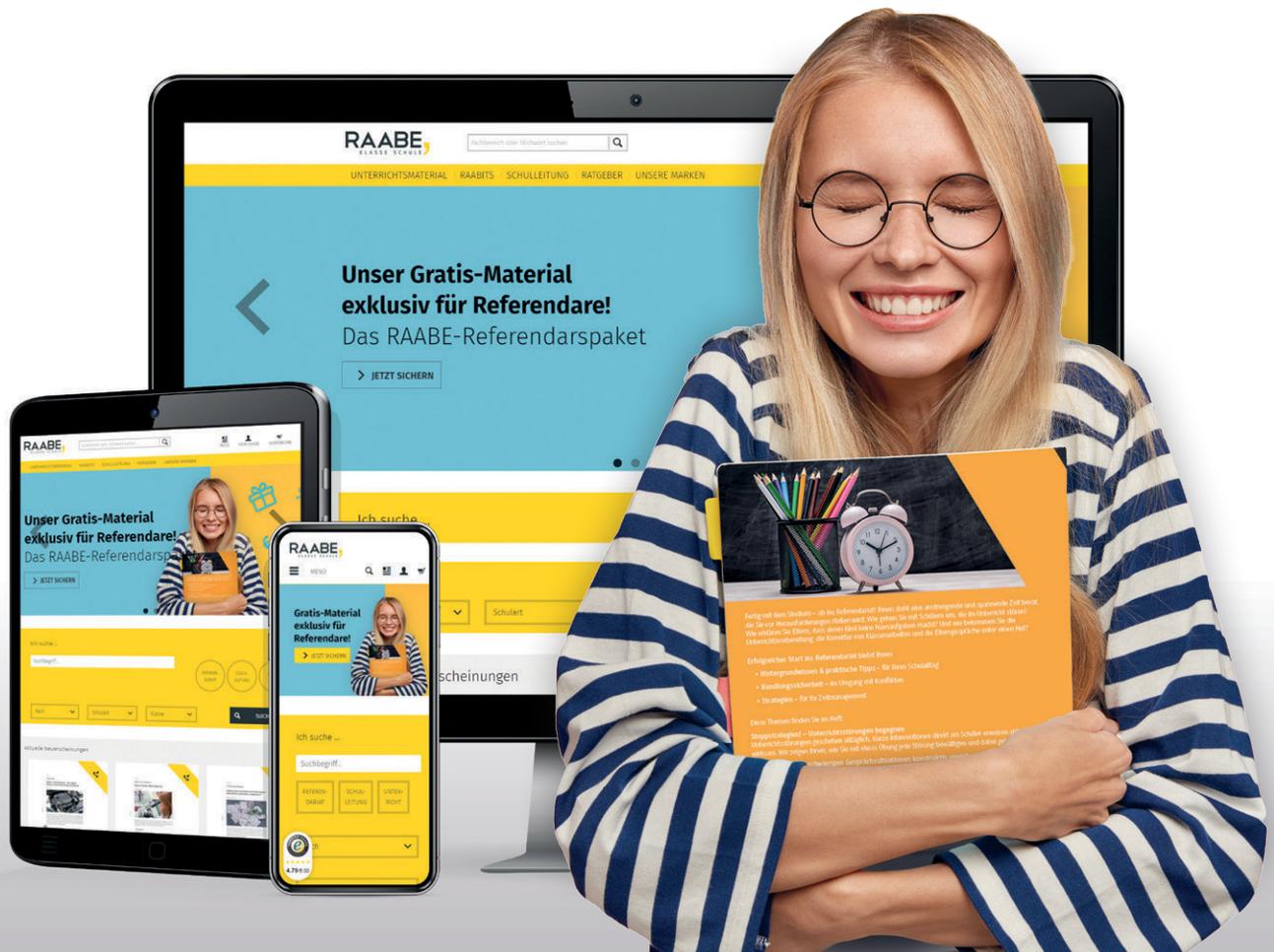
- Geht zu dritt zusammen. Lest die Kurzgeschichte durch.
- Bearbeitet die Aufgaben zum Leseverstehen. Dies könnt ihr entweder hier auf dem Material tun oder digital: <https://learningapps.org/view28899528>



<b>1. Wie viele Hauptfiguren gibt es in der Geschichte?</b>	<b>2. Aus wie vielen Perspektiven ist die Geschichte erzählt?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) zwei</li> <li>b) vier</li> <li>c) eine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aus der Perspektive einer Person</li> <li>b) Aus der Perspektive zweier Personen</li> <li>c) Aus der Perspektive von vier Personen</li> </ul>
<b>3. Wie sind die Hauptfiguren miteinander verbunden?</b>	<b>4. Wie kommuniziert das 1. Paar miteinander?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Es ist eine Familie, die gemeinsam im Restaurant isst.</li> <li>b) Es sind vier voneinander unabhängige Personen im Restaurant.</li> <li>c) Es sind zwei Paare, die an verschiedenen Tischen im Restaurant sitzen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Er spricht, er schweigt; dann schweigt sie, steht auf und geht auf die Toilette</li> <li>b) Er spricht, sie schweigt; dann schweigt sie, steht auf und geht auf die Toilette</li> <li>c) Sie schweigen sich an, dann steht sie auf und geht auf die Toilette.</li> </ul>
<b>5. Wie kommuniziert das 2. Paar miteinander?</b>	<b>6. Wer begegnet sich auf der Toilette?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sie spricht, er schweigt; dann schweigt sie, steht auf und geht auf die Toilette</li> <li>b) Er spricht, sie schweigt; dann schweigt er, steht auf und geht auf die Toilette</li> <li>c) Beiden schweigen sich an, dann steht sie auf und geht auf die Toilette.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Der Mann, der seiner Frau hinterherrennt</li> <li>b) Die beiden Männer</li> <li>c) Die beiden Frauen</li> </ul>
<b>7. Welchen Konflikt hat das 1. Paar?</b>	<b>8. Welches Problem hat der Mann des 1. Paares?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sie wirft ihm vor, dass er nicht spricht.</li> <li>b) Sie wirft ihm vor, dass er sie in der Beziehung keine Mühe mehr macht.</li> <li>c) Sie wirft ihm vor, dass er sich nicht am Haushalt beteiligt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Er liebt seine Frau nicht mehr.</li> <li>b) Er ist erschöpft.</li> <li>c) Sein Getränk ist warm geworden.</li> </ul>
<b>9. Welches Problem hat die Frau des 2. Paares?</b>	<b>10. Wie endet die Situation?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sie hat keine Energie mehr.</li> <li>b) Sie liebt ihren Mann nicht mehr.</li> <li>c) Sie hat Wortfindungsstörungen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Die Frauen gehen zurück zu den Männern.</li> <li>b) Die Männer holen ihre Frauen zurück.</li> <li>c) Die zwei Männer stellen fest, dass sie gut miteinander klarkommen, und die zwei Frauen stellen fest, dass sie gut miteinander klarkommen.</li> </ul>

# 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**