

## II.30

### Verantwortlich handeln in Beruf und Gesellschaft

# Kommunikation gegen Konflikte – Wie gelingt es, Streit friedlich zu lösen?

Christina Forstner



© fitzkes/iStock/Getty Images Plus

Immer wieder geraten Menschen in Konflikt miteinander. Konfliktprävention und Konfliktbewältigung sind deshalb zentrale Themen der Werteerziehung. Sie stehen im Zentrum dieser Einheit. In arbeitsteiliger Gruppenarbeit erschließen sich die Lernenden Konfliktarten und Konfliktbereiche. Im Gruppenpuzzle setzen sie sich anschließend mit dem Streitschlichtermodell als Konfliktlösungsansatz auseinander. Die Begegnung mit Ich-Botschaften als präventiver Art der Kommunikation erfolgt in Form einer Lerntheke und wird anhand eines Rollenspiels vertieft.

#### KOMPETENZPROFIL

**Dauer:** 6 Einzelstunden (oder 3 Doppelstunden)

**Kompetenzen:** Konfliktsituationen erkennen und darauf reagieren, Konfliktursachen und Konfliktarten unterscheiden, Verhaltensalternativen in Konfliktsituationen benennen und reflektieren, das Streitschlichtermodell auf ausgewählte Fallbeispiele anwenden, die fünf Phasen des Streitschlichtermodells erläutern, Vorteile von Ich-Botschaften benennen und Probleme von Du-Botschaften darlegen, die goldene Regel als übergreifendes Prinzip erläutern können.

**Thematische Bereiche:** Streit, Streitschlichtermodell, Konfliktursachen und -arten, Mediation

**Medien:** Texte, Bilder, Arbeitsblätter

**Methoden:** Gruppenarbeit, Gruppenpuzzle, kreatives Schreiben, Rollenspiel, Arbeit mit Fallbeispielen, Präsentation, Stationenlernen

## Auf einen Blick

### Stunde 1 und 2

#### Warum geraten Menschen in Konflikt miteinander? – Konfliktsituationen erkennen

**Stundenziel:** Wann entsteht ein Konflikt? Was geht einem Konflikt voraus? Im Rollenspiel versetzen sich die Lernenden in unterschiedliche Figuren. Sie werten die Konfliktszenen aus, ermitteln deren Ursachen und unterscheiden zwischen inneren und äußeren Konflikten. In arbeitsteiliger Gruppenarbeit lehren die Jugendlichen das Erlernte an.

**M 1** **Wie entstehen Konflikte? – Konfliktbilder betrachten**

**M 2** **Wie kommt es zum Streit? – Konfliktursachen und Konfliktarten**

**M 3** **Konfliktpotenzial in Konfliktbereichen – Einzelgruppenarbeit**

**M 4** **Konfliktpotenziale in Konfliktbereichen – Ergebnisse sichern**

**M 5** **Wie verhalte ich mich in Konfliktsituationen? – Ein Interview**

**Benötigt:** Zerschneiden Sie die vier Textbausteine in M 2. Ein Schülerpaar erhält einen Briefumschlag mit allen Textschneiseeln.

### Stunde 3 und 4

#### Das Streitschlichtermodell – Konflikte konstruktiv kommunikativ lösen

**Stundenziel:** Wenn zwei Menschen nicht selbstständig einen Konflikt lösen können, kann ein Außenstehender helfen. Im Gruppenpuzzle erarbeiten sich die Lernenden die fünf Schritte der Streitschlichtung. In den Stammgruppen berichten die Experten über den Verlauf und die Zielsetzungen ihrer Phase. Arbeitsblatt M 8 sichert die wichtigsten Schritte der Streitschlichtung.

**M 6** **Wenn zwei Menschen nicht selbstständig einen Konflikt lösen können, hilft der Dritte – Das Streitschlichtermodell**

**M 7** **Was ist das Streitschlichtermodell? – Ein Infoblatt**

**M 8** **Die fünf Phasen des Streitschlichtermodells**

**Benötigt:** Ball für Erleichterung.

### Stunde 5 und 6

#### Ich-Botschaften üben – Kommunikation und Deeskalation perfektionieren

**Stundenziel:** Welche Wirkungen haben Ich- und Du-Botschaften auf unser Gegenüber? Im Rahmen einer Lerntheke vertiefen die Jugendlichen das Erarbeitete. In Partnerarbeit entwickeln sie Rollenspiele und üben, Ich-Botschaften zu formulieren. Sie formulieren Dialoge um und diskutieren, was sich ändert, wenn aus Ich-Botschaften Du-Botschaften werden.

**M 9** **Welche Ich-Botschaft gehört zu welcher Du-Botschaft? – Ein Personenmemory**

**M 10** **Konflikte lösen – eine Lerntheke**

**M 11** **Richtig miteinander reden – Ein Vergleich von Ich- und Du-Botschaften**

**M 12** **Richtig miteinander reden – Ein Vergleich von Ich- und Du-Botschaften**

**M 13** **Die goldene Regel – Respekt und Achtsamkeit leicht gemacht**

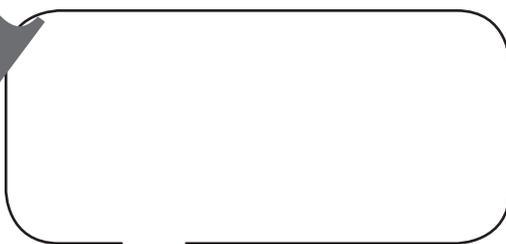
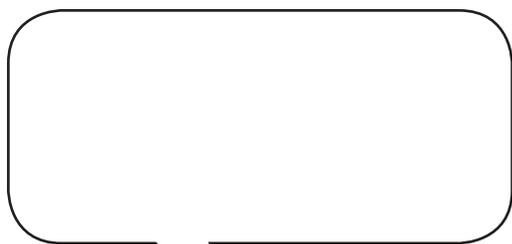
## Wie entstehen Konflikte? – Konfliktbilder betrachten

M 1

Konflikte prägen unseren Alltag. Sie entstehen, wo Menschen einander begegnen. Betrachten Sie die nachfolgenden Bilder. Überlegen Sie, warum es in der dargestellten Konfliktsituation gehen könnte.

### Aufgaben

1. Betrachten Sie die Bilder auf dieser Seite.
2. Überlegen Sie, was allen dargestellten Situationen gemeinsam ist.
3. Formulieren Sie eine zusammenfassende Überschrift.
4. Bilden Sie anschließend Paare. Überlegen Sie gemeinsam, warum es in dem Streit zwischen den dargestellten Konfliktpartnern gehen könnte. Füllen Sie die Sprechblasen aus.
5. Wählen Sie eine Konfliktsituation aus, erarbeiten Sie einen Dialog. Tragen Sie diesen vor.



Alle Bilder © Getty Images.

M 2

## Wie kommt es zum Streit? – Konfliktursachen und Konfliktarten

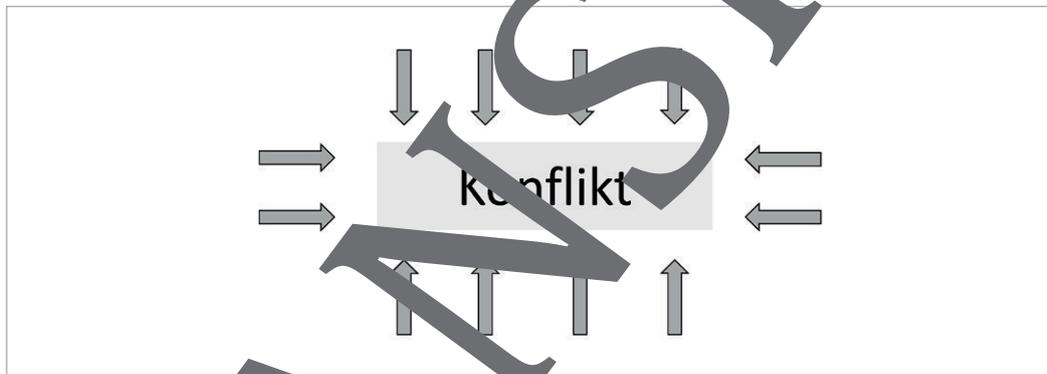
Worüber streiten Menschen miteinander? Werten Sie die Konfliktszenen aus, die Sie erarbeitet haben. Notieren Sie hier mögliche Ursachen für die dargestellten Konflikte.

### Aufgaben

1. Lesen Sie die beiden Infokästen unten zu den unterschiedlichen Konfliktarten.
2. Ordnen Sie anschließend die beiden Konfliktsituationen den beiden Konfliktarten zu.
3. Erinnern Sie sich an ähnliche Konfliktsituationen, in denen Sie nicht wussten, was Sie tun sollten? Tauschen Sie sich mit Ihren Mitschülerinnen und Mitschülern aus. Ordnen Sie dann zu zweit die selbst formulierten Beispiele den unten vorgestellten Konfliktarten zu.

### Konfliktursachen

Wo Menschen einander begegnen, kommt es zu Konflikten. Sie entstehen aus unterschiedlichen Gründen, zum Beispiel:



### Woher kommt das Wort Konflikt? Informationen zum Wortursprung

Der Begriff Konflikt leitet sich ab von dem lateinischen Wort „confligere“. Es bedeutet übersetzt: streiten, kämpfen bzw. zusammenstoßen.

### Konfliktarten bestimmen

Man unterscheidet zwei Konfliktarten:

<p><i>Innerer/seelischer Konflikt</i>                  Unterschiedliche Meinungen, Wünsche, Interessen oder Ziele eines Menschen geraten miteinander in Widerspruch. Eine Entscheidung zwischen zwei oder mehreren Möglichkeiten muss getroffen werden.</p>	<p><i>Äußerer/sozialer Konflikt</i>                  Unterschiedliche Meinungen oder Interessen verschiedener Menschen prallen aufeinander. Es kommt zu Streit, Auseinandersetzung und Meinungsverschiedenheiten.</p>
<p><b>B1</b> Andrea möchte gerne am Samstag zur Geburtstagsparty ihrer besten Freundin gehen. Gleichzeitig feiert ihre Oma, die sie sehr gerne hat, ihren 75. Geburtstag. Wie soll sie sich entscheiden?  <input type="radio"/> Innerer Konflikt   <input type="radio"/> Äußerer Konflikt</p>	<p><b>B2</b> Andrea möchte am Samstag gerne zur Geburtstagsparty ihrer besten Freundin gehen. Ihre Mutter verbietet das, weil ihre Oma am gleichen Tag Geburtstag hat. Die beiden streiten sich schon seit Tagen deshalb.  <input type="radio"/> Innerer Konflikt   <input type="radio"/> Äußerer Konflikt</p>

## Konfliktpotenzial in Konfliktbereichen – Eine Gruppenarbeit

M 3

### Gruppe 1: Konfliktbereich Schule

M 3

#### Aufgaben Gruppe 1

1. Lesen Sie den Text.
2. Finden Sie vier weitere Beispiele für Konfliktparteien, die in der Schule aufeinandertreffen.
3. Überlegen Sie sich für jedes Beispiel drei Gründe, die zum Streit führen können.

In der Schule kommen unterschiedliche Menschen zusammen. Es entstehen Konflikte. Bei Personen oder Gruppen, die in einen Konflikt geraten, spricht man von Konfliktparteien. In der Schule können verschiedene Konfliktparteien aufeinandertreffen: z. B.: Konfliktpartei 1: Lehrer/Lehrerin ↔ Konfliktpartei 2: Schüler/Schülerin. Konfliktgründe könnten sein: z. B.: Noten. Beispiel: Ein Schüler fühlt sich ungerecht behandelt. In der Abfrage hätte er sich eine 2 gegeben, der Lehrer ist aber der Meinung, seine Leistung müsse mit einer 3 bewertet werden.



### Gruppe 2: Konfliktbereich Familie

M 3b

#### Aufgaben Gruppe 2

1. Lesen Sie den Text.
2. Finden Sie vier weitere Beispiele für Konfliktparteien, die in der Familie aufeinandertreffen.
3. Überlegen Sie sich für jedes Beispiel drei Gründe, die zum Streit führen können.

In der Familie kommen unterschiedliche Menschen zusammen. Es entstehen Konflikte. Bei Personen oder Gruppen, die in einen Konflikt geraten, spricht man von Konfliktparteien. In der Familie können verschiedene Konfliktparteien aufeinandertreffen: z. B.: Konfliktpartei 1: Eltern ↔ Konfliktpartei 2: Jugendliche/Jugendlicher. Konfliktgründe könnten sein: z. B.: Beispiel: Freizeitpläne: Der/die Jugendliche möchte im Urlaub zelten. Den Eltern ist das zu gefährlich.



### Gruppe 3: Konfliktbereich Freizeit

M 3c

#### Aufgaben Gruppe 3

1. Lesen Sie den Text.
2. Finden Sie vier weitere Beispiele für Konfliktparteien, die in der Freizeit aufeinandertreffen.
3. Überlegen Sie sich für jedes Beispiel drei Gründe, die zum Streit führen können.

In der Freizeit kommen unterschiedliche Menschen zusammen. Es entstehen Konflikte. Bei Personen oder Gruppen, die in einen Konflikt geraten, spricht man von Konfliktparteien. In der Freizeit können verschiedene Konfliktparteien aufeinander treffen: z. B.: Konfliktpartei 1: Freund/-in 1 ↔ Konfliktpartei 2: Freund/-in 2. Konfliktgründe könnten sein: z. B.: Beispiel: Freizeitpläne: F 1 möchte gerne Ski fahren gehen – F 2 will lieber Eislaufen.



# M 4

## Konfliktpotenziale in Konfliktbereichen – Ergebnisse sichern

Auseinandersetzungen kommen in allen Lebensbereichen vor. Fassen Sie hier Ihre Ergebnisse aus der Gruppenarbeit zusammen.

### Aufgaben

1. Ergänzen Sie weitere Beispiele für Streit in den unterschiedlichen Konfliktbereichen. Ergänzen Sie dazu die Vorschläge Ihrer Mitschüler aus den Präsentationen ihrer Plakate.
2. Definieren Sie den Begriff Konfliktparteien in einem Satz:

Der Begriff Konfliktparteien bezeichnet \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Fallen Ihnen noch weitere Konfliktbereiche ein? Notieren Sie diese hier.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<b>Schule</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <i>Lehrer – Schüler: Noten</i></li> <li>▶</li> <li>▶</li> <li>▶</li> <li>▶</li> </ul>
<b>Familie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <i>Eltern – Jugendlicher: Urlaubspläne</i></li> <li>▶</li> <li>▶</li> </ul>
<b>Freizeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <i>Freunde: Freizeitpläne</i></li> <li>▶</li> <li>▶</li> <li>▶</li> <li>▶</li> </ul>

# Wie verhalte ich mich in Konfliktsituationen? – Ein Interview

M 5

Wie gehen Sie mit Konflikten um? Bilden Sie Paare und tauschen Sie sich über Ihr Konfliktverhalten aus.

### Aufgaben

- Suchen Sie sich mit einem Interviewpartner/einer Interviewpartnerin eine Ecke im Klassenzimmer, in der Sie sich gegenseitig ungestört gegenseitig befragen können. Die Ergebnisse des Streitinterviews müssen Sie nicht vor der Klasse präsentieren.
- Wenn Sie das Interview abgeschlossen haben, tauschen Sie den Interviewbogen untereinander aus. Wenn Sie mögen, können Sie Ihrem Interviewpartner/Ihrer Interviewpartnerin noch einen Rat oder einen Verbesserungsvorschlag zu seinem/ihrer Konfliktverhalten geben.



Innere Konflikte	Äußere Konflikte
Erinnern Sie sich an die letzte schwere Entscheidung, die Sie treffen mussten. Schildern Sie diese kurz: _____ _____ _____ Sind Sie mit Ihrer Entscheidung zufrieden? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein Erläutern Sie kurz, warum: _____ _____ _____	Erinnern Sie sich an Ihren letzten Streit. Warum kam es zum Konflikt? _____ _____ In welchem Konfliktbereich hat der Streit sich abgespielt? _____ Welche Konfliktparteien waren am Streit beteiligt? _____ ↔ _____ Wie ist der Streit ausgegangen? _____ _____ _____
Wie treffen Sie im Allgemeinen schwere Entscheidungen? <input type="radio"/> Verlassen Sie sich auf Ihr Gefühl? <input type="radio"/> Machen Sie eine Pro-Kontra Liste mit Argumenten? <input type="radio"/> Bitten Sie jemanden um Rat? <input type="radio"/> _____	Wie gehen Sie im Allgemeinen mit Konflikten um? <input type="radio"/> Vermeiden Sie Konflikte? <input type="radio"/> Geben Sie schnell nach? <input type="radio"/> Müssen Sie immer das letzte Wort haben? <input type="radio"/> Bitten Sie jemand Außenstehendes zu vermitteln? <input type="radio"/> _____
Stehen in Zukunft wichtige Entscheidungen an? Nicht, dass ich _____ <input type="radio"/> Ja, _____ _____ _____	Sind Sie zufrieden mit Ihrem Konfliktverhalten? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein, zukünftig möchte ich Folgendes anders machen: _____ _____ _____
	In welchem Konfliktbereich kommt es am meisten zu Streit? <input type="radio"/> Schule <input type="radio"/> Familie <input type="radio"/> Freizeit Haben Sie eine Idee, woran das liegen könnte? _____ _____ _____

## Was ist das Streitschlichtermodell? – Ein Infoblatt

M 7a

### Aufgaben

1. Lesen Sie gemeinsam den Text zur ersten Phase der Streitschlichtung.
2. Im grauen Kasten sehen Sie die Überschriften zu den jeweiligen Phasen. Überlegen Sie, welche der fünf Überschriften zur ersten Phase passt. Übertragen Sie diese auf Arbeitsblatt M 8 in den Kasten über dem Bild mit der Nummer 1.
3. Ihr Text gliedert sich in vier Abschnitte. Fassen Sie jeden Abschnitt stichpunktartig in maximal zehn Wörtern zusammen. Übertragen Sie diese in den Kasten neben der ersten Phase auf Arbeitsblatt M 8. (=> Am Ende sollten im Kasten maximal 40 Wörter stehen, um die Phase zu skizzieren.)



### Phase 1:

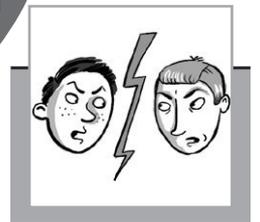
Zu Beginn eines jeden Streitschlichtergesprächs ist es wichtig, einen ungespannten Ort aufzusuchen.

Bevor das Gespräch beginnt, erklärt der Streitschlichter den Streitenden die Regeln des Streitschlichtergesprächs. Denn das Gespräch kann nur gelingen, wenn alle Parteien darauf eingehen, sich einlassen, und auch bereit sind, sich an diese Regeln zu halten. Zu diesen Regeln zählt es, sich nicht zu beschimpfen und sich gegenseitig ausreden zu lassen.

Der Schlichter stellt klar, dass er neutral ist (Grundsatz der Neutralität): Das heißt, dass er sich auf keine der beiden Seiten stellen wird. Den Streit wird er vertraulich behandeln (Grundsatz der Vertraulichkeit). Niemandem, weder Lehren noch anderen Schlichtern, wird er von dem Streit erzählen.

Abschließend wird geklärt, ob alle Streitparteien mit den vereinbarten Regeln einverstanden sind und sich unter diesen Bedingungen auf das Gespräch einlassen wollen.

- Sichtweisen der Parteien klären
- Schlichtung einleiten
- Problemlösung
- Vereinbarung treffen
- Klärung des Sachverhalts



Zeichnung: Julia Lenzmann

## M 12

## Richtig miteinander reden – Ein Vergleich von Ich- und Du-Botschaften

### Aufgaben

1. Bilden Sie Paare und ziehen Sie gemeinsam eine Situationskarte.
2. Entwickeln Sie ein kurzes Rollenspiel, in dem Sie in Form von Ich-Botschaften formulieren, was es Ihnen in dieser Situation geht.
3. Bilden Sie anschließend Vierergruppen. Lesen Sie die Rollenspiele der Partnergruppen und formulieren Sie Ihre Dialoge um, indem Sie die Ich-Botschaften in Du-Botschaften umwandeln.
4. Tauschen Sie sich darüber aus, was sich dadurch an der skizzierten Situation ändert.

In der Pause beim Pausenverkauf drängt sich jemand in der langen Schlange vor.



Ein Mitschüler stellt seinen Bein. Sie fallen hin und schlagen sich das Knie auf.



Sie haben Ihrer Freundin/Ihrem Freund ein Buch ausgeliehen, das Sie gerne mögen. Als Sie es zurückbekommen, ist es total zerrissen.



Ein Mitschüler/eine Mitschülerin wirft Ihren Rucksack aus dem Fenster.



Im Fußballverein wählt Ihr bester Freund/ Ihre beste Freundin Sie nicht in sein/ihr Team.



© Bild 1: SDI Productions. E+; Bild 2: conceal/iStock/Getty Images Plus; Bild 3: clul/E+; Bild 4: Alexthq/iStock/Getty Images Plus; Bild 5: akynesher/E+; Bild 6: Yellow Dog Productions/E+/Getty Images

## Der RAABE Webshop: Schnell, übersichtlich, sicher!



### Wir bieten Ihnen:



Schnelle und intuitive Produktsuche



Übersichtliches Kundenkonto



Komfortable Nutzung über  
Computer, Tablet und Smartphone



Höhere Sicherheit durch  
SSL-Verschlüsselung

**Mehr unter: [www.raabe.de](http://www.raabe.de)**