

Situation

The diagram illustrates a communication conflict. On the left is a photo of Hr. Lars Müller, a smiling man with a beard. On the right is a photo of Nina Müller, a woman with a long braid looking serious with her arms crossed. A central speech bubble contains the text: "Ständig wollen Sie was Neues von mir!". A smaller speech bubble from Hr. Müller says: "Hallo Frau Müller, bitte schicken Sie mir eine Liste mit...". Below the photos is a circular icon of a man in a suit, with the "DataSol" logo underneath it.

Hr. Lars Müller
Geschäftsführer

Nina Müller
Auszubildende

DataSol

Handlungsaufträge:

1. Analysieren Sie das Gespräch zwischen dem Geschäftsführer und der Auszubildenden.
Welche Gründe sehen Sie für die gestörte Kommunikation.
Diskutieren Sie in der Klasse.

To do List	
<input checked="" type="checkbox"/>	_____
<input checked="" type="checkbox"/>	_____
<input checked="" type="checkbox"/>	_____
<input type="checkbox"/>	_____
<input type="checkbox"/>	_____

2. Schauen Sie sich die Videos „Wie man in Konfliktsituationen reagiert“ an und nehmen Sie diese unter die Lupe.
3. Informieren Sie sich, wie sich Konflikte vermeiden lassen (Deeskalationsstrategien).
4. Erarbeiten Sie ein Rollenspiel mit Ihrem Partner in dem Sie auf die Situation angemessen reagieren.

Handlungsauftrag 2**Wie man in Konflikten reagiert – Videoszenen unter die Lupe nehmen**

In den folgenden Videobeispielen können Sie beobachten, wie Beteiligte in Konfliktsituationen - reagieren. Wenn Sie genau hinsehen, werden Sie entdecken, was die Darsteller gut oder nicht so gut machen.

Hintergrundinformation zum Konflikt – Situation 1

Die Mitarbeiterin einer Marketingagentur wird zum Kritikgespräch in das Büro ihrer Vorgesetzten bestellt. Die Mitarbeiterin war mit der Vorbereitung einer Präsentation für die Werbekampagne eines Kunden betraut. Durch einen Kommunikationsfehler mit den Designern wurde eine Präsentation für das falsche Produkt erstellt. Zur Überarbeitung war keine Zeit mehr und der Vertrag ist geplatzt. Da noch zwei andere Agenturen zur Wahl standen, hat sich das Unternehmen für einen Konkurrenten entschieden. Ein wichtiger Auftrag eines ansonsten treuen Kunden ging verloren. Nun wird die Mitarbeiterin von ihrer Vorgesetzten zur Rechenschaft gezogen.



© Frank Gellert

Aufgabe

Notieren Sie Positiv- und Negativmerkmale, die Ihnen bei der Gesprächsführung der Darsteller in den Videoszenen auffallen. Schildern Sie anschließend Ihren Gesamteindruck.

Kritikgespräch führen – Szene 1

Diese Merkmale im Gesprächsverhalten sind mir aufgefallen

- Vorgesetzte beschuldigt Azubi und verhält sich aggressiv
- Drohgeste mit Finger
- Vorgesetzte gibt volle Schuld, ohne nachzufragen
- es werden keine Verbesserungsvorschläge erarbeitet

Mein Gesamteindruck:

- > negatives Gesprächsverhalten
- > keine Problemanalyse
- > Unfähigkeit zur lösungsorientierten Kommunikation

Kritikgespräch führen – Szene 2

Diese Merkmale im Gesprächsverhalten sind mir aufgefallen

- Vorgesetzte spricht nur vage über das Problem
- Ursachen werden oberflächlich, bzw. gar nicht angesprochen
- keine Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen

Mein Gesamteindruck:

negatives Gesprächsverhalten durch Konfliktvermeidung

Kritikgespräch führen – Szene 3

Diese Merkmale im Gesprächsverhalten sind mir aufgefallen

- Vorgesetzte fragt gezielt nach (Ursachen)
- Vorgesetzte lässt Azubi eigene Lösungsvorschläge finden und erarbeiten

Mein Gesamteindruck:

--> positives Gesprächsverhalten durch gemeinsame Problemanalyse und Lösungsfindung

Mit Gefühlen umgehen – Videoszenen unter die Lupe nehmen

In den folgenden Videobeispielen können Sie beobachten, wie Beteiligte in Konfliktsituationen - reagieren. Wenn Sie genau hinsehen, werden Sie entdecken, was die Darsteller gut oder nicht so gut machen.

Hintergrundinformation zum Konflikt – Situation 2

Frau A ist wütend, weil Frau B ihre Blumen nicht wie vereinbart während ihres Urlaubs gegossen hat. Nun sind die Blumenstöcke verwelkt bzw. kaputtgegangen. Die beiden Frauen treffen sich in einem Café, um über den Vorfall zu sprechen. Die Video-beispiele zeigen, wie sich unterschiedliche Reaktionen auf die Konfliktlösung auswirken.



© Frank Gellert

Aufgabe

Notieren Sie jeweils Positiv- und Negativmerkmale, die Ihnen bei der Gesprächsführung der Darsteller in den Videoszenen auffallen. Schildern Sie anschließend Ihren Gesamteindruck.

Mit Emotionen umgehen – Szene 1

Diese Merkmale im Gesprächsverhalten sind mir aufgefallen:

Mein Gesamteindruck:

Mit Emotionen umgehen – Szene 2

Diese Merkmale im Gesprächsverhalten sind mir aufgefallen:

Mein Gesamteindruck:

Ich-Botschaften verwenden – so lassen sich Konflikte vermeiden

Es gibt Strategien, um Konflikte zu vermeiden. Eine Strategie wird im Folgenden vorgestellt.



Ich-Botschaften verwenden

In einem Konflikt neigt man leicht dazu, dem anderen die Schuld zu geben, indem man Sätze im Stil von „**Du** bist immer so kurz angebunden!“ oder „**Du** hast nie Zeit für mich!“ formuliert. Solche Du-Botschaften sind oft ungerechtfertigt und belasten das persönliche Verhältnis. Um Konflikte zu entschärfen, eignen sich **Ich-Botschaften**. Sie beschreiben, was gewisse Verhaltensweisen bei einem selbst bewirken und was für Veränderungen man sich wünscht. Wichtig dabei ist, dass das, was man sagt, authentisch und nicht antrainiert klingt.

Eine **Ich-Botschaft** setzt sich aus drei Teilen zusammen:

- | | |
|---------------------------------|--------------------------|
| 1. Gefühl: | „Ich bin/fühle mich ...“ |
| 2. Auslöser, Begründung: | „wenn du/weil ...“ |
| 3. Wunsch, Erwartung: | „Ich möchte ...“ |

Aufgabe 1: Formulieren Sie die Du-Botschaften in Ich-Botschaften um.

Du-Botschaften		Ich-Botschaften	
„Ihr Tonfall im Kundengespräch lässt sehr zu wünschen übrig.“		Ich befürchte, dass unsere Kunden sich nicht gut betreut fühlen. Ich wünsche, dass Sie in Zukunft in jeder Situation einen freundlichen Tonfall bewahren.	
„Sie haben das getan, ohne mich um Erlaubnis zu fragen.“		Ich bin verärgert darüber, wenn Sie mich bei wichtigen Entscheidungen übergehen. Ich erwarte/wünsche, dass Sie zukünftig nicht ohne meine Zustimmung handeln.	
„Sie könnten Ihren Saustall endlich einmal aufräumen.“		Ich finde Ihren Arbeitsplatz unordentlich. Bitte säubern Sie diesen unverzüglich.	

Zusatzaufgabe für Schnelle

Situation

Anika regt sich auf, weil Tim lieber mit seinen Freunden Fußball schaut, statt mit ihr im Kino eine Komödie anzuschauen. Dabei sagt er aber nicht direkt, dass er Komödien nicht mag, sondern druckst herum.

Lesen Sie die Situationsbeschreibung und überlegen Sie, welcher Konflikt sich daraus ergeben könnte. Wenden Sie die Strategie der Ich-Botschaften auf den Konflikt an, um ihn zu vermeiden. Schreiben Sie dazu einen kurzen Dialog auf.

Killersätze unschädlich machen – so bleiben Sie sachlich

Jeder hat schon einmal unangenehme Erfahrungen mit ihnen gemacht: mit Killersätzen, die jedes Gespräch sofort im Keim ersticken. Wie Sie mit solchen Äußerungen richtig umgehen, erfahren Sie im Folgenden.

Was sind Killersätze und wie gehen Sie am besten mit ihnen um?

Killersätze belasten die Kommunikation und führen zu Konflikten. Sie enthalten Worte wie „nie“, „immer“, „ständig“, verallgemeinern Dinge und sind wertend.

Beispiele für typische Killersätze sind:

- ➔ „So wird das nie etwas.“
- ➔ „Du machst das immer falsch.“
- ➔ „Das kannst du ja doch nicht.“

Wenn Sie sich von Killersätzen überrumpeln lassen, geraten Sie leicht in eine Rechtfertigungs-haltung und reagieren unangemessen: Es kommt zum Konflikt. Das beste Gegenmittel gegen -Killersätze sind geeignete Konter.

Folgende Techniken dienen zum Kontern von Killersätzen:

- **Fordern Sie Präzisierung ein.**

Als Entgegnung auf den Satz „Das ist doch alles Unsinn.“ können Sie ruhig nachfragen, was denn mit „alles“ genau gemeint sei. Das soll Ihren Gesprächspartner dazu bringen, Farbe zu bekennen und seine Aussage zu präzisieren.

- **Fordern Sie zum Lösungsbeitrag auf.**

Als Entgegnung auf den Satz „Sie wissen ja sowieso alles besser.“ können Sie den Gesprächspartner auffordern, doch selbst sein Wissen einzubringen. So beteiligen Sie ihn an der Lösungssuche.

- **Führen Sie auf die Sachebene zurück**

Sprechen Sie persönliche Angriffe offen an. Die Aussage „Sie sind doch sowieso unfähig.“ stellt einen beleidigenden Angriff dar. Indem Sie Ihren Gesprächspartner klar auf die Beleidigung hinweisen und ihn bitten, zur sachlichen Diskussion zurückzukehren, tragen Sie zur Deeskalation der Situation bei.



Aufgabe: Finden Sie eine geeignete Kontermöglichkeit für die Killerphrasen.

Killerphrasen	Kontermöglichkeit	Art des Konters
„Das ist doch typisch für Sie.“	Was hab ich angestellt? Was ist typisch für mich?	Präzisierung einfordern
„Da werden alle anderen aber dagegen sein.“	Was schlagen Sie vor? Wie wäre es, wenn wir auch die andren Befragen würden?	Anforderung Lösungsbeitrag
„Das ist doch alles Quatsch.“	1. Was ist den überhaupt Quatsch 2. Könnten Sie mir Ihre Lösung vortragen	1. Präzisierung 2. Lösungsbeitrag 3. Rückführung auf Sachebene

3. Ich finde es beleidigend, dass Sie meine Vorschläge als Quatsch bezeichnen, könnten wir bitte sachlich darüber diskutieren?

Aufgabe: Notieren Sie weitere Killerphrasen, die Sie aus eigener Erfahrung kennen. Finden Sie geeignete Konter.

Killerphrasen:

Konter:

[illegible]

Wie würden Sie reagieren? – Rollenspiele

In einem Rollenspiel können Sie nun zeigen, wie man einen Konflikt vermeidet beziehungsweise löst.

Aufgabe

Wählen Sie zu zweit eine der folgenden Konfliktsituationen aus. Setzen Sie die Situation in Partnerarbeit in eine kleine Spielszene um. Achten Sie darauf, ein Ergebnis zu erzielen, das für beide Seiten zufriedenstellend ist.



Beachten Sie dabei Folgendes:

- ☒ Hören Sie Ihrem Gesprächspartner aktiv zu (verbal und nonverbal).
- ☒ Setzen Sie positive Kommunikationstechniken ein (z. B. Ich-Botschaften).
- ☒ Vermeiden Sie Killersätze.

Situation 1: Das funktioniert nicht

Ein Kunde reklamiert eine nicht funktionierende Kaffeemaschine. Es ist nicht klar, ob das Problem durch einen Bedienungsfehler des Kunden entstanden ist oder ein Produktionsmangel vorlag.

Situation 2: Sauber ist das nicht

Ein Kunde kommt mit einem Kleidungsstück in die Reinigung und beklagt sich wutentbrannt über die verbliebenen Schmutzreste. Er ist an diesem Abend zu einer Feier eingeladen und weiß nun nicht, was er anziehen soll.

Situation 3: Es klappert immer noch

Ein Kfz-Halter kommt zum dritten Mal in die Werkstatt und beklagt sich wütend beim Meister, dass ein bestimmtes Klappergeräusch immer noch nicht behoben ist. Er fordert eine ordentliche Reparatur.

Situation 4: Der schräge Haarschnitt

Der neue Haarschnitt scheint einer Kundin im Friseursalon nicht so richtig zu behagen.

Situation 5: Das letzte Brot

Zwei Personen streiten sich in einer Bäckerei kurz vor Ladenschluss um das letzte Brot.