

M 1**Hier läuft etwas schief –
Probleme in Konfliktgesprächen erkennen**

Konflikte zeigen sich nicht unbedingt nur durch harsche Worte. Auch der Körper, die Mimik oder die Gestik können Bände sprechen, wie man an diesen Bildern sieht..



© iStock

Ergebnisse:

Aufgaben

1. Schauen Sie sich die Bilder genau an. Welche Körperhaltungen, Mimik und Gestik können Sie erkennen, die auf Konflikte hindeuten?
2. Tauschen Sie sich zunächst mit Ihrem Nachbarn in einem Flüstergespräch aus.
3. Besprechen Sie dann im Plenum, was Sie herausgefunden haben.
4. Notieren Sie Ihre Ergebnisse. Sie werden sie später noch brauchen.

M 2

Auf die Wortwahl kommt es an – verbale Entgleisungen entlarven

Natürlich sind es nicht nur Gesten oder ein Gesichtsausdruck, die dazu beitragen, dass aus einem Gespräch ein Konflikt wird. Auch mit Worten kann man ein Gespräch entgleisen lassen.



Sie: „Also, das wollte ich Ihnen schon lange einmal sagen. Es stört mich, dass Sie immer das letzte Wort haben müssen.“

Er: „Aber ich habe doch gar nichts gesagt.“

Sie: „Sehen Sie.“



Sie: „Ganz schön kalt hier, oder?“

Er: „Ja, finde ich auch.“ (bleibt sitzen)



Frau Metz: „Sie denken doch auch, dass wir den Vorschlag von Herrn Bauer wählen sollten, oder?“

Herr Weber: „Also, mir persönlich gefällt der von Herrn Maier besser. Inhaltlich überzeugend.“

Frau Metz: „Ja, aber Sie müssen doch zugeben, dass die Zahlen nicht zu schlagen sind. Also, wir nehmen den Vorschlag von Herrn Bauer.“

Herr Weber: „Aber ...“

Frau Metz: „Ich muss weiter. Danke, meine Herren. Konstruktive Arbeit.“



Herr Berger: „Frau Tränke, jetzt reißen Sie sich doch bitte zusammen.“

Frau Tränke: „Also ... ich ...“

Herr Berger: „Bitte setzen Sie sich. Haben Sie heute einen schlechten Tag erwischt?“



Aufgaben

1. Lesen Sie die vier Dialoge durch. Lesen Sie sie auch laut – so erkennen Sie die Wirkung der eingesetzten Sprache besser.
2. Geben Sie jedem Dialog eine Überschrift.

M 3

So habe ich das nicht gesagt! – Die dos und don'ts bei Konfliktgesprächen

Welche Konsequenzen lassen sich aus dem ziehen, was Sie bisher über Konfliktgespräche gelernt haben?

dos und don'ts bei Konfliktgesprächen	
 dos	 don'ts

Aufgaben**Gruppenarbeit:**

1. Gehen Sie zu viert zusammen und überlegen Sie, was Sie über gelingende (dos) und misslingende (don'ts) Konfliktgespräche bisher wissen. Nutzen Sie dazu Ihre Hefteinträge zu **M 1** und **M 2**.
2. Besprechen Sie die Ergebnisse im Plenum und ergänzen Sie sie gegebenenfalls. Bewahren Sie diese Übersicht gut auf. Sie wird sich im Laufe der Zeit erweitern.