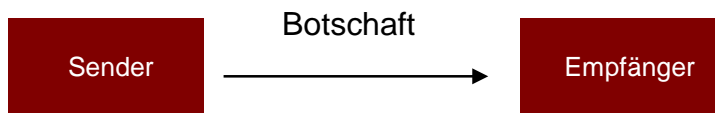


Konflikt- und Stressmanagement

Grundlagen der Kommunikation

Konflikte entstehen sehr häufig aufgrund von Schwierigkeiten oder Missverständnissen auf der Kommunikationsebene. Somit sind Informationen und Übungen zu den Grundlagen der Kommunikation ein möglicher Einstieg, um anschließend auf vorhandene oder fiktive Konfliktsituationen einzugehen.

Kommunikation bedeutet, dass zwei oder mehrere Personen auf unterschiedliche Arten Botschaften senden bzw. erhalten. Dabei kann man zwischen einem Sender (er sendet eine Botschaft, er spricht, schreibt, usw.) und einem Empfänger (er hört zu, erhält die Nachricht, usw.) unterscheiden. Wenn daraus ein Gespräch entsteht, dann werden die Rollen abwechselnd getauscht (siehe Abbildung).



Bsp.: „Bitte gib mir meinen Stift zurück“.

Jede Aussage des Senders enthält vier Arten von Botschaften:

1. Sachinformation:

Was ist die konkrete Information? Was möchte ich mitteilen? Z.B. Gib mir bitte meinen Stift zurück. Ich möchte meinen Stift wiederhaben.

2. Aussage über uns selbst:

Was möchte ich über meine Gedanken, Gefühle usw. zeigen? Z.B. Ich bin verärgert, dass du mir den Stift genommen hast.

3. Beziehung zum Gesprächspartner:

Welche Einstellung habe ich zum Gegenüber? Wie stehen wir zueinander? Welche Art von Beziehung haben wir? Z.B. Wir sind Freunde und vertrauen uns gegenseitig. Ich vertraue darauf, dass du mir den Stift wiedergibst.

4. Appell:

Was möchte ich bewirken? Was sollte der/die andere tun, denken oder fühlen? Z.B. Er/Sie sollte verstehen, dass ich jetzt meinen Stift haben will und ihn auch zurückgeben.



Versuchen Sie, den Jugendlichen zu erklären, dass der Sender zwar die Aussage macht, aber dass der Empfänger letztendlich entscheidet, auf welcher der vier genannten Ebenen er reagieren möchte und wie er die Aussage auffasst. Der Empfänger reagiert nämlich auch auf allen vier Ebenen individuell anders, d.h. auch bei ihm spielen Einstellungen, Emotionen usw. eine Rolle.

Beispiele für Hintergründe einer Aussage auf jeder der vier Ebenen:

Ad 1) Ich brauche den Stift.

Ad 2) Die Person ärgert mich.

Ad 3) Die Person mag mich / mag mich nicht.

Ad 4) Die Person soll mir den Stift zurückgeben.

Da in einer Klasse verschiedene Kulturen vertreten sind, können Konflikte auch aufgrund sprachlicher Probleme entstehen und nicht aufgrund des Inhalts der Botschaft.

Übungen

Spielregeln

Zu verwenden für folgende Schulstufen: Diese Übung ist für alle Schulstufen geeignet.

Dauer der Übung: 15 bis 20 Minuten

Benötigtes Material/Setting: Ein Plakat, zwei Stifte mit verschiedenen Farben (am besten grün und rot). Sie können einen Sesselkreis bilden. Die Übung eignet sich sowohl für Groß- als auch Kleingruppen.

Hintergrundinformationen: Eine gute Kommunikation kann nur dann entstehen, wenn gewisse Regeln oder Grenzen eingehalten werden. Dadurch gibt es eine gemeinsame Basis, der jede/r TeilnehmerIn zustimmt, und ein konfliktfreier Ablauf kann gewährleistet werden.

Durchführung der Übung

Vorbereitung: Hängen Sie ein Plakat an die Tafel, welches Sie in positive (grünes lachendes Gesicht) und in negative (rotes trauriges Gesicht) Verhaltensweisen einteilen. Überlegen Sie sich vorher für sich selbst, was Ihnen wichtig erscheint, um die Kinder und Jugendlichen unterstützen zu können.



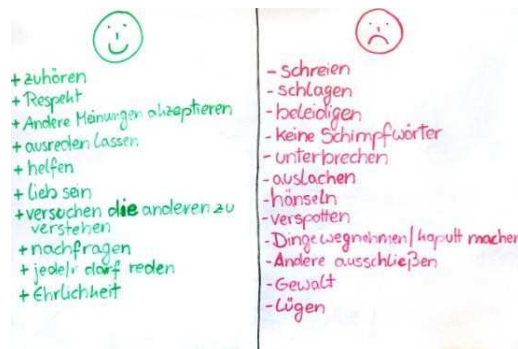
Einstieg: „Die heutige Stunde ist ähnlich wie bei einem Spiel. Um ein Spiel überhaupt spielen zu können, braucht man gewisse Regeln, an die sich alle SpielerInnen halten.“

Anleitung: „Ich möchte nun mit euch gemeinsam überlegen, welche Spielregeln euch für ein angenehmes miteinander Reden einfallen. Was ist eurer Meinung nach wichtig? Wie sollte man sich verhalten und was sollte man nicht tun?“

Tipps zur Durchführung: Sammeln Sie die Aussagen der SchülerInnen und schreiben Sie positive Verhaltensweisen (grün) auf die eine und die negativen (rot) auf die andere Seite des Plakats.

Nachbesprechung

Tipps für die SchülerInnen: Hängen Sie das Plakat in der Klasse auf, weisen Sie die SchülerInnen immer wieder darauf hin, und erinnern Sie sie daran, dass sie die Regeln selbst aufgestellt haben.



Eisbergmodell

Zu verwenden für folgende Schulstufen: alle Schulstufen

Dauer der Übung: 30 bis 45 Minuten

Benötigtes Material/Setting: Ein Plakat, Stifte, evtl. eine Vorlage für jede/n SchülerIn. Die Übung eignet sich für die Großgruppe (wenn die Kinder und Jugendlichen sehr fit sind: alternativ in Einzelarbeit mit anschließender Diskussion).



Hintergrundinformation: Jede Person hat „offene“ und „versteckte“ Teile, wenn sie kommuniziert. Das kann in verbale und nonverbale Anteile unterteilt werden. Man geht davon aus, dass ca. 30 % gezeigt und 70 % versteckt sind. Die unsichtbaren Teile können zu Konflikten führen, wenn sie für andere nicht sichtbar gemacht werden. Manchmal stehen die verschiedenen Anteile im Widerspruch zueinander. Das kann Konflikte verschärfen bzw. für Verwirrung sorgen. Der Empfänger kann auch hier wiederum entscheiden, welchen Anteil er wahrnimmt.

Durchführung der Übung

Vorbereitung: Zeichnen Sie einen Eisberg (alternativ kann auch ein Haus oder Pflanzen verwendet werden) auf ein Plakat. Schauen Sie, dass der obere Teil (der aus dem Wasser schaut) kleiner ist als der untere (der unter der Wasseroberfläche liegt) und hängen Sie es an die Tafel.

Einstieg: „Ich habe auf das Plakat einen Eisberg gezeichnet. Meistens sieht man vom Eisberg im Meer nur die Spitze und er wirkt sehr klein. In Wirklichkeit versteckt sich der größte Teil unter dem Wasser. So ähnlich ist es auch bei uns Menschen, wenn wir miteinander reden. Wir zeigen oft nur einen kleinen Teil von uns.“

Anleitung: „Ich möchte nun mit euch herausfinden, wie das bei euch ist. Was glaubt ihr, befindet sich im oberen Teil vom Eisberg? Was befindet sich eurer Meinung nach im unteren Teil? Passen die beiden Teile eurer Meinung nach immer gut zusammen oder können die sich auch mal widersprechen?“

Tipps zur Durchführung: Sammeln Sie wieder die Aussagen der SchülerInnen und schreiben Sie sie in den jeweiligen Teil des Eisbergs. Versuchen Sie den Jugendlichen zu helfen, indem Sie sie in die richtige Richtung lenken. Um die Inhalte nicht zu komplex bzw. theoretisch darzustellen, können Sie sie anhand von Beispielen mit der Körpersprache veranschaulichen.



Nachbesprechung

Tipps für die SchülerInnen: Die Kinder und Jugendlichen sollen jede/r für sich selbst überlegen, wie das bei ihnen ist. Anschließend können die SchülerInnen die eigenen Gedanken entweder individuell notieren (Sie können auch für jedes Kind eine leere Vorlage des Eisbergs austeilen oder selber zeichnen lassen) oder alternativ dazu die Ergebnisse auch in der Klasse besprochen. Da es sich oft um sehr schambesetzte und persönliche Dinge handelt, ist es wichtig, dass dies freiwillig geschieht und in der Klasse ein vertrauensvolles Klima herrscht.

Aktives Zuhören

Zu verwenden für folgende Schulstufen: alle Schulstufen

Dauer der Übung: ca. 45 Minuten

Benötigtes Material/Setting: Sesselhalbkreis und zwei Stühle gegenüber, zum Vorzeigen der Übung

Hintergrundinformationen zum Thema: Aus der Sicht des Empfängers kann man versuchen, den Sender besser zu verstehen. Das aktive Zuhören ist hilfreich, um ein Gespräch aufrecht zu erhalten oder um gewünschte Informationen zu erhalten. Dabei konzentriert sich der Zuhörer auf das Gegenüber und bringt ihm die eigene ungeteilte Aufmerksamkeit entgegen, ohne dem Zuhörer die eigene Meinung aufzudrängen. Am besten kann der Inhalt mittels Rollenspiel vermittelt werden.

Durchführung der Übung

Vorbereitung: Stellen Sie zwei Stühle vor die Tafel (oder in die Mitte, falls ein Sesselkreis gebildet wurde).

Einstieg: „Ich möchte euch nun zwei unterschiedliche Arten von Zuhören zeigen. Dafür würde ich gerne mit euch ein Experiment machen. Ich bräuchte eine/n Freiwillige/n, die/der sich zu mir setzt und mir etwas Wichtiges/Tolles/Aufregendes erzählt. Die anderen schauen genau zu und anschließend könnt ihr mir erzählen, was ihr beobachtet habt.“



Anleitung:

Durchgang: „Wir werden jetzt mit dem ersten Durchgang des Spiels beginnen. Ich möchte nun, dass du mir etwas erzählst, das besonders interessant oder dir wichtig ist. Du kannst mir aber auch erzählen, was du gestern gemacht hast. Ich werde dir zuhören.“

Durchgang: „Jetzt möchte ich noch eine zweite Art von Zuhören zeigen. Dafür möchte ich dich (zum selben Kind des ersten Durchgangs) bitten, mir deine Geschichte noch einmal zu erzählen und dieses Mal höre ich dir wirklich zu.“

Tipps zur Durchführung: Betonen Sie, dass es ein Spiel ist, dass es jederzeit möglich ist aus der Rolle auszusteigen und dass es nur darum geht, etwas zu zeigen und nicht das Kind persönlich zu kränken.

🎁 Beim 1. Durchgang: Achten Sie dabei darauf, dass Sie dem Kind nicht wirklich zuhören: strecken Sie sich auf dem Sessel aus, gähnen Sie, schauen Sie auf die Uhr, reden Sie mit den anderen Jugendlichen, tun Sie so als würden Sie eine SMS lesen, unterbrechen Sie das Kind, stellen sie keine Fragen usw. Betonen Sie beiläufig immer wieder, dass Sie eh zuhören und dass die Geschichte wirklich interessant ist.

🎁 Achten Sie im 2. Durchgang darauf dem Kind Ihre volle Aufmerksamkeit zu geben, nachzufragen, Rückmeldungen geben, nicken, zusammenfassen ohne zu bewerten oder zu urteilen, nicht von eigenen Erfahrungen zu sprechen, Blickkontakt halten, aufrechte Körperhaltung und Füllwörter zur Verstärkung (mhm, aha, interessant) zu verwenden.

Schließen Sie das Rollenspiel ab, indem Sie die Kinder und Jugendlichen bitten, die Rolle abzulegen. Sehr wichtig ist die Nachbesprechung (siehe Erklärungen).

Nachbesprechung

Erklärung: Nach dem 1. Durchgang können Sie beispielsweise folgende Fragen stellen: Wie hast du dich gefühlt? Wie war es? Hattest du das Gefühl, dass ich dir zuhöre?

Nach dem 2. Durchgang: Wie hast du dich im Vergleich zum ersten Versuch gefühlt? War es besser? Hattest du das Gefühl, dass ich dir zuhöre?



Fragen an die anderen Jugendlichen. Was habt ihr beobachtet? Wie habe ich mich verhalten? Was habt ihr gedacht, geföhlt?

Durch diese einfache Übung kann man sehr gut den Unterschied zwischen „Zuhören“ und aktivem Zuhören vermitteln.

Tipps für SchülerInnen: Sie sollen versuchen, öfter wirklich zuzuhören, weil man dadurch besser auf das Gegenüber eingehen kann und Konflikte vermieden werden können.

Damit allen Kindern und Jugendlichen der Unterschied klar wird, sollten Sie eine dritte Variante ausprobieren, indem Sie die Übung auf die gesamte Klasse erweitern. Die Jugendlichen sollen sich jeweils zu zweit zusammensetzen und versuchen die beiden vorgezeigten Varianten durchzuspielen, wobei sie anschließend die Rollen tauschen sollen.

Nach der Übung ist es wichtig, wieder eine Befindlichkeitsrunde zu machen: Wie ist es euch gegangen? Was war angenehmer? Welche Rolle war einfacher/angenehmer? Welche Regeln konntet ihr gut umsetzen? Könnt ihr als Zuhörer kurz erzählen, was ihr gehört habt? Wie hat der/die ZuhörerIn auf dich als Erzähler gewirkt?

Ich-Botschaften

Zu verwenden für folgende Schulstufen: Oberstufe

Dauer der Übung: 20 bis 30 Minuten

Benötigtes Material/Setting: Kärtchen mit Situationen; evtl. kann man einen Sesselkreis bilden. Die Übung kann in der Großgruppe oder in Zweiergruppen durchgeführt werden.

Hintergrundinformationen zum Thema: Aus der Perspektive des Senders kann ein Konflikt verhindert oder entschärft werden, indem er versucht die eigenen versteckten Anteile besser mitzuteilen. Durch die Formulierung von Ich-Botschaften vermeidet man Anschuldigungen und Angriffe, man geht von den eigenen Empfindungen aus.



Durchführung der Übung

Vorbereitung: Bereiten Sie Kärtchen vor, auf denen Sie jeweils eine Situation notieren, in der es darum geht, die eigenen Bedürfnisse und Wünsche in Ich-Form zu formulieren.

Einstieg: „Wir haben am Eisberg gesehen, dass man viele Dinge anderen nicht zeigen will oder kann. Ich möchte nun mit euch besprechen, wie man die eigenen Bedürfnisse und Gefühle am besten zeigen kann.“

„Um einer anderen Person zu zeigen, wie es mir geht oder was ich gerne hätte, kann man ICH-Botschaften verwenden. Habt ihr schon einmal das Wort ICH-Botschaft gehört? Was könnt ihr euch darunter vorstellen?“

„Bevor wir mit der eigentlichen Übung beginnen, möchte ich euch erklären, was in einer Botschaft alles enthalten sein kann.“



Anlass:

Was ist genau passiert? Wie kann man die Situation genau beschreiben? Dabei sollte man den anderen nicht angreifen oder bewerten. Einfach wie eine Kamera die Situation wahrnehmen wie sie ist.



Gefühle:

Wie wirkt sich eine Situation auf dich aus? Welche Gefühle, Gedanken kommen auf?



Hintergrund:

Was ist dir wichtig? Welche Bedürfnisse hast du? Wie ist deine Einstellung? Ist dir so etwas schon einmal passiert?






Wünsche:

Was wünschst du dir vom anderen? Was soll er oder sie anders machen? Wie soll er oder sie sich genau verhalten? Was erwartest du dir?

Anleitung: „Ich gebe nun jedem/jeder von euch ein Blatt, auf dem eine unangenehme Situation beschrieben ist. Vielleicht habt ihr so etwas Ähnliches schon einmal erlebt. Ich möchte nun, dass ihr versucht, Ich-Botschaften zu formulieren, indem ihr die genannten vier Punkte berücksichtigen sollt.“

Tipps zur Durchführung: Nennen Sie den Jugendlichen einige Beispiele, bevor Sie mit der eigentlichen Übung beginnen. Geben Sie ihnen Hilfestellung beim Formulieren






-  Die Lehrerin oder der Lehrer erklärt ein schwieriges Thema, doch deine BanknachbarInnen hören nicht auf zu reden. Du möchtest dich eigentlich konzentrieren, um das Thema zu verstehen. Was sagst du zu den anderen?
-  Du siehst im Pausenhof deine MitschülerInnen und gehst zu ihnen hin. Als du nahe genug bist, hörst du wie eine Person gemeine Dinge über deine/n beste/n FreundIn sagt und lacht. Wie reagierst du?
-  Du hast gestern einen schönen Stift von deiner Schwester/deinem Bruder geschenkt bekommen, den du sehr magst und den du voller Freude mit in die Schule nimmst. Ein/e MitschülerIn macht ihn dir absichtlich kaputt. Darüber bist du verärgert, aber auch traurig. Was sagst du?

Alternativ können auch wirklich aktuell vorhandene Konflikte in die Übung eingebaut werden, wobei wieder auf die Freiwilligkeit und das Klassenklima geachtet werden soll. Betonen Sie wiederum, dass es lediglich ein Experiment ist und dass man es jederzeit abbrechen kann.

Nachbesprechung

Tipps für SchülerInnen: Wünsche und Bitten zeigen dann einen Erfolg, wenn:

-  ... sie positiv formuliert werden, z.B. Ich wünsche mir, dass...ich hätte gern, dass...es würde mich freuen, wenn...es verletzt mich, wenn...
-  ... ein ganz konkretes und realistisches Verhalten beschrieben wird. Es sollen Verallgemeinerungen vermieden werden und die aktuelle Situation beschrieben werden. Z.B. Es hat mich verletzt, dass du mich heute vor den anderen gehänselt hast.
-  ... man dem anderen die Entscheidungsfreiheit lässt und das eigene Empfinden nicht aufdrängt.

