

## Konfliktfähigkeit ist Übungssache

Streit an sich ist nichts Negatives, denn solange man sich streitet, ist noch nichts entschieden. Konflikte enthalten immer auch das Potential für positive Veränderung. Ob schwelende Konflikte das Arbeitsklima belasten oder in einen Kompromiss münden und konstruktiv beigelegt werden können, hängt davon ab, wie die Beteiligten miteinander umgehen. Wie es um die Konfliktkultur in einer Klasse oder am Arbeitsplatz steht, können die Beteiligten beeinflussen und selbst steuern, Dialog- und Konfliktfähigkeit sind durchaus erlernbar.



Siehe weitere Unterrichtsmaterialien zum Thema „Psychische Belastungen“, [www.dguv-lug.de](http://www.dguv-lug.de), Webcode: [lug845691](#)

Neben der Vermittlung von Wissen geht es in der Schule und in der betrieblichen Ausbildung immer auch um die Vermittlung sozialer Kompetenzen sowie die Förderung von Schlüsselqualifikationen, zum Beispiel Team- und Konfliktfähigkeit. Wenn sich positive Kommunikationsmuster durchsetzen können, ermöglicht das ein entspanntes Arbeitsklima und dient gleichzeitig der Gewalt- beziehungsweise Mobbingprävention. Psychische Belastungen am Arbeitsplatz zu minimieren und damit auch Unfälle durch psychische Belastungen zu reduzieren, ist eines der Hauptanliegen der gesetzlichen Unfallversicherung. Auch die Gemeinsame Deutsche Arbeitsschutzstrategie (GDA), an der Bund, Länder und die Berufsgenossenschaften sowie Unfallkassen mitwirken, stellt sich dieser gesetzlich verankerten Präventionsaufgabe (siehe [www.gda-portal.de](http://www.gda-portal.de)).

Ziel dieser Unterrichtsmaterialien ist es deshalb, den Auszubildenden an konkreten Beispielen die Vorteile eines aktiven und konstruktiven Umgangs mit Konflikten am Arbeitsplatz bewusst zu machen. Die jungen Leute sollen erkennen, dass es sich lohnt, streiten zu lernen, weil Konfliktkompetenz überall, wo man mit anderen zusammenkommt, Pluspunkte bringen kann und der eigenen Gesunderhaltung dient.

Im Rahmen der Unterrichtseinheit erhalten die Schülerinnen und Schüler Gelegenheit, partnerschaftliches und wertschätzendes Miteinander im Team zu trainieren. Gemeinsam wird der Lernstoff erarbeitet und eingepreßt. Die Lehrkraft steht den Teams während der verschiedenen Lernprozesse in beobachtender, beratender und moderierender Rolle zur Verfügung.

Folgende Inhalte werden vermittelt:

- Entstehung und mögliche Auswirkungen von Konflikten
- Verhalten im Konfliktfall: Du-Botschaften und Ich-Botschaften
- Kommunikation ist mehrdimensional: das Kommunikationsquadrat (Schulz von Thun)
- Konfliktfähigkeit ist erlernbar: Basis-Regeln für ein partnerschaftliches Miteinander

### Hinweis auf ergänzende Unterrichtsmaterialien

Zur Vernetzung des Wissens sowie als ergänzende didaktische Hilfe liefern folgende Unterrichtsmaterialien unter [www.dguv-lug.de](http://www.dguv-lug.de) zusätzliche Informationen:

- **Achtsamer Dialog** (Sek II) Webcode: [lug982702](#)
- **Teamarbeit** (BBS) Webcode: [lug1009606](#)
- **Stress** (BBS) Webcode: [lug1002009](#)
- **Azubi-Knigge** (BBS) Webcode: [lug1074378](#)



## Arbeitsblatt 1

**Einstieg**

Bitte Sie die Schülerinnen und Schüler, nach dem Zufallsprinzip Viererteams zu bilden. Alle ziehen eine Karte aus einem Skatspiel. Wer Herz zieht, gehört in das Herz-Team, wer Kreuz zieht, in das Kreuz-Team usw. Verteilen Sie Arbeitsblatt 1 „Zoff im Job“. Bitte Sie die jungen Leute, sich in ihrem Team mit der im Cartoon dargestellten Konfliktsituation zu befassen und die Fragen zu beantworten. Nach etwa zehn Minuten werden die Arbeitsergebnisse im Plenum vorgestellt, diskutiert und stichwortartig an der Tafel, am Smartboard oder an der Wandzeitung notiert.



## Arbeitsblatt 2

Verteilen Sie Arbeitsblatt 2 „Keine abwertenden Kommentare bitte!“. Aufgabe ist, die dargestellte Konfliktsituation in einen partnerschaftlichen Dialog umzuwandeln. Die Teams setzen ihre Ergebnisse anschließend im Plenum als Rollenspiel um und erhalten damit Gelegenheit, wertschätzende Kommunikationsmuster spielerisch einzuüben. Die erarbeiteten Redewendungen werden an der Tafel, am Smartboard oder an der Wandzeitung in einem Informationspool unter der Überschrift „Wertschätzend kommunizieren – Konflikte lösen“ gesammelt. Sie können den Informationspool im Unterrichtsverlauf peu à peu erweitern.



## Hintergrundinformationen und Präsentation

**Verlauf**

Informieren Sie die Lernenden auf der Basis der Hintergrundinformationen für die Lehrkraft „Konfliktstoff?“ und unter Einsatz des Präsentationsmaterials „Konstruktiv streiten lernen“ im moderierten Gespräch über

- Entstehung und mögliche Auswirkungen von Konflikten am Arbeitsplatz
- Umgangsformen bei Konflikten



Schülertext 1  
„Ein Abend in der neuen Wohnung“  
der Unterrichtsmaterialien „Achtsamer Dialog“,  
[www.dguv-lug.de](http://www.dguv-lug.de),  
Webcode:  
[lug982702](http://lug982702)

Sie können die Schülerinnen und Schüler zu Beginn dieses Unterrichtsabschnitts Schülertext 1 „Ein Abend in der neuen Wohnung“ aus der Unterrichtseinheit „Achtsamer Dialog“ lesen lassen, [www.dguv-lug.de](http://www.dguv-lug.de), Webcode: [lug982702](http://lug982702). Hier wird humorvoll demonstriert, wie Schuldzuweisungen und versteckte Angriffe konstruktive Kommunikation verhindern und aggressives Verhalten provozieren können. Lassen Sie die Lernenden im gelenkten Gespräch entwickeln, wie ein Konflikt langsam eskaliert: Aus verletzten Gefühlen entstehen Ärger und Stress, die Wahrnehmung verzerrt sich zum Tunnelblick, die Kontrahentinnen und Kontrahenten beharren auf der eigenen Sichtweise („Schuld sind die anderen“), die Fronten verhärten, es kann zu aggressiven oder gewalttätigen Handlungen kommen, der ungelöste Konflikt schwelt weiter.



## Arbeitsblatt 3

Lenken Sie die Aufmerksamkeit der Lernenden in diesem Unterrichtsabschnitt besonders auf das Unterscheiden von Du- und Ich-Botschaften. Verteilen Sie hierzu Arbeitsblatt 3 „Wertschätzend kommunizieren“. Die Lernenden erhalten in diesem Arbeitsschritt Gelegenheit, das Prinzip der Ich-Botschaft langsam zu verinnerlichen. Die Ergebnisse werden von den Teams im Plenum präsentiert. Notieren Sie eine Auswahl hilfreicher Ich-Botschaften im Informationspool an der Tafel, am Smartboard oder an der Wandzeitung.



## Arbeitsblatt 4

Verteilen Sie Arbeitsblatt 4 „Auch wer nicht redet, teilt etwas mit“. Diese Aufgabe zielt darauf ab, die Aufmerksamkeit der Schülerinnen und Schüler auf die Bedeutung nonverbaler Botschaften zu lenken. Die Lernenden bearbeiten die Aufgabe im Team und diskutieren die Ergebnisse hinterher im Plenum. Fassen Sie zusammen, dass Kommunikation nicht nur verbal, sondern immer auch nonverbal abläuft. Heben Sie hervor, dass in Bezug auf die Interpretation nonverbaler Verhaltens Vorsicht geboten ist, da die Körpersprache weniger eindeutig ist als die gesprochene. Besonders im interkulturellen Austausch kann das zu Missverständnissen führen. Beispiel: Menschen aus Bulgarien, Indien und Pakistan wackeln beim Ja-sagen mit dem Kopf von Schulter zu Schulter, was unserem Kopfschütteln sehr ähnlich ist.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Quelle: [www.kinder.wdr.de/tv/wissen-macht-ah/bibliothek/kuriosah/symbole/bibliothek-warum-schuettert-man-bei-nein-den-kopf-100.html](http://www.kinder.wdr.de/tv/wissen-macht-ah/bibliothek/kuriosah/symbole/bibliothek-warum-schuettert-man-bei-nein-den-kopf-100.html)



### Präsentation, Seite 5

Lässt sich dieser Interpretationsspielraum vielleicht auch an den Vorschlägen für die Denkbblasen auf Arbeitsblatt 4 nachweisen? Veranschaulichen Sie den jungen Leuten im nächsten Lernschritt die Mehrdimensionalität von Kommunikation am Modell des Kommunikationsquadrats von Schulz von Thun im Präsentationsmaterial auf Seite 5.

Die Schülerinnen und Schüler rekapitulieren im Team den bisherigen Lernstoff und fassen ihn in Form von Kurznachrichten zusammen. Anschließend erarbeiten sie auf Basis des bisher vermittelten Lernstoffs mit Bezug auf die vier Seiten des Kommunikationsquadrats in ihren Teams Regeln für ein partnerschaftliches Miteinander am Arbeitsplatz. Die Ergebnisse werden im Plenum besprochen, gegebenenfalls ergänzt und im Informationspool an der Tafel, am Smartboard oder an der Wandzeitung festgehalten.



### Arbeitsblatt 5

#### Ende

Verteilen Sie Arbeitsblatt 5 „Komplexe Botschaft“ und bitten Sie die Schülerinnen und Schüler, die Aufgaben im Team zu bearbeiten. Diskutieren Sie die Ergebnisse im Plenum und geben Sie den Lernenden Gelegenheit, positive Kommunikationsmuster im Rollenspiel zu verinnerlichen. Diese Übung bleibt aufs Team begrenzt und wird nur auf ausdrücklichen Wunsch der Lernenden ins Plenum getragen. Die Schülerinnen und Schüler können in ihren Teams die Szene von Arbeitsblatt 5 nachspielen, modifizieren, weiterentwickeln oder einen selbst erlebten Konflikt umsetzen (siehe Arbeitsblatt 1, Punkt 3). Sie sollen sich in die jeweilige Konfliktsituation hineinversetzen und anhand positiver Kommunikationsmuster eine Lösung entwickeln. Dabei sollte jeder einmal von der Rolle des „Konfliktmachers“ in die des „Konfliktmanagers“ wechseln. Ziel der Übung ist es, die Technik des Perspektivenwechsels sowie lösungsorientiertes Verhalten einzüben. Geben Sie den Lernenden gegen Ende des Unterrichts Zeit, sich die wichtigsten Arbeitsergebnisse zu notieren.

## Impressum

DGUV Lernen und Gesundheit, Konflikte lösen, März 2019

**Herausgeber:** Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV), Glinkastraße 40, 10117 Berlin

**Redaktion:** Andreas Baader, Sankt Augustin (verantwortlich); Gabriele Albert, Wiesbaden

**Text:** Gabriele Mosbach, Potsdam

**Verlag:** Universum Verlag GmbH, 65175 Wiesbaden, Telefon: 0611 9030-0, [www.universum.de](http://www.universum.de)



Internet-  
hinweis



Arbeits-  
blätter



Arbeits-  
auftrag



Präsentation



Video



Didaktisch-  
methodischer  
Hinweis



Lehrmaterialien