

Gestützte Lernbegleitung Angemessene Kommunikation

Gruppe B - Vanessa Pflieger, Thomas Rösing, Stefan Tranel

Um was geht es?

- ▶ Was macht die Kommunikation zwischen Menschen aus? (die 5 Axiome)
- ▶ Was ist ein Konflikt, wie erkenne ich sie und wie entwickle ich Lösungswege?

5 Axiome menschlicher Kommunikation

- ▶ Paul WATZLAWICK verdanken wir die Überlegung, was eigentlich die Kommunikation zwischen Menschen ausmacht
- ▶ Er formulierte 5 Axiome über menschliche Kommunikation

5 Axiome menschlicher Kommunikation

► Was ist ein Axiom?

- Eine allgemein anerkannte Grundregel

► Was will er damit veranschaulichen?

- Die Beeinflussung der Kommunikation von der Beziehung zueinander und den Gefühlen
- Wie Konflikte und Missverständnisse entstehen

5 Axiome menschlicher Kommunikation

Die 5 Axiome:

1. Man kann **nicht nicht** kommunizieren

- **Beispiel:** Du sitzt an der Bushaltestelle. Jetzt kannst du dich beispielsweise auf 2 Weisen verhalten. Du hast Kopfhörer im Ohr und schaust auf dein Handy oder du lächelst die Person, die sich neben dich setzt, freundlich an
- **Möglicher Konflikt:** Eine Person fängt ein Gespräch mit dir an und du drehst dich einfach weg oder gehst

5 Axiome menschlicher Kommunikation

Die 5 Axiome:

2. Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung

*(Die Natur einer Beziehung ist durch die **Interpunktion der Kommunikationsabläufe** seitens der Partner bedingt)*

- **Beispiel:** Du rollst mit den Augen (Wirkung), weil dein Freund dich anschreit (Ursache). Nachdem du mit den Augen gerollt hast (Ursache), schreit dein Freund noch lauter (Wirkung) → Teufelskreis
- **Möglicher Konflikt:** Ihr streitet euch darüber, wer angefangen hat

5 Axiome menschlicher Kommunikation

Die 5 Axiome:

3. Kommunikation geschieht digital und analog

- **Beispiel:** Ein Freund von dir sitzt weinend und mit traurigem Blick da. Durch seine Mimik und Gestik kannst du drauf schließen, dass es ihm schlecht geht (analog). Jetzt sagt er dir (digital), dass er sich mit einem Freund gestritten hat
- **Möglicher Konflikt:** Dein Gesprächspartner vermittelt dir analog etwas anderes als er digital sagt

5 Axiome menschlicher Kommunikation

Die 5 Axiome:

4. Kommunikation ist komplementär oder symmetrisch

- **Beispiel:** Symmetrisch kommunizieren meistens Freunde miteinander. Eine komplementäre Kommunikation findet häufig zwischen Eltern und ihren Kindern, Lehrern und Schülern oder zwischen Chef und Angestellten statt
- **Möglicher Konflikt:** Ein Kommunikationspartner versucht sich über den anderen hinwegzusetzen (symmetrisch) oder die beiden Gesprächspartner, die davor komplementär kommuniziert haben, werden ähnlicher

5 Axiome menschlicher Kommunikation

Die 5 Axiome:

5. Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt

- **Beispiel:** Eine Person erklärt dir etwas, was du nicht verstehst (Inhaltsaspekt). Abhängig davon, welche Beziehung du zu der Person hast, ändert sich deine Reaktion (Beziehungsaspekt)
- **Möglicher Konflikt:** Du musst mit einer Person zusammenarbeiten, mit der du eine schlechte Beziehung hast

5 Axiome menschlicher Kommunikation

Zusammenfassend sind die 5 Axiome:

1. Man kann **nicht nicht** kommunizieren
2. Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung
3. Kommunikation geschieht digital und analog
4. Kommunikation ist komplementär oder symmetrisch
5. Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt

Konflikte erkennen und Lösungswege entwickeln

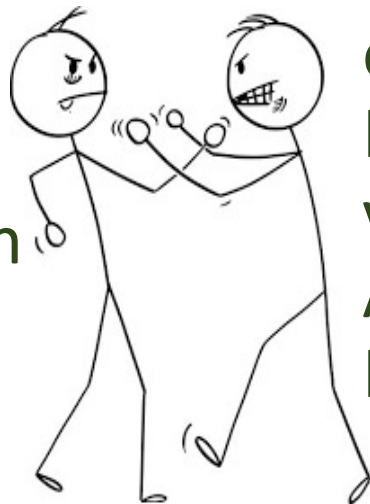


Was ist eigentlich ein Konflikt?

Konflikt stammt vom lateinischen Substantiv „conflictus“ und bedeutet:

Aneinanderschlage oder Zusammenstoßen.

Im weiteren Sinne auch Kampf oder Streit.



- Konflikte unterscheiden sich von Problemen vor allem dadurch, dass sich die Parteien in der Bewältigung der Situation uneins sind und dabei **negative Gefühle** entwickeln. Da die Gefühle einen starken Handlungsantrieb verursachen, ist die Aktionsbereitschaft in Konflikten sehr hoch

Was sind die häufigsten Konfliktarten?

Sachkonflikt

- **Verschiedene Ansichten und Meinungen zu einer Sache**
(Kunde beschwert sich über mangelnde Qualität eines gekauften Artikels, dieses kann einfach gelöst werden)

Beziehungskonflikt

- **Konflikt im Umgang mit einer bestimmten Person**
(Vorgesetzter hält Mitarbeiter für besserwissend. Der Mitarbeiter bekommt unbeliebte Aufgaben)

Rollenkonflikt

- **Konflikt mit den verschiedenen Rollen im beruflichen sowie privaten Alltag.**
(Mitarbeiter erwartet Rückmeldung vom Vorgesetzten, bekommt diese aber nicht)

Was sind die häufigsten Konfliktarten?

Verteilungskonflikt

- Ungerechte Behandlung bei Verteilung von Ressourcen
(Ein Kollege bekommt für die selbe Arbeit ein höheres Gehalt)

Bewertungs- und Wahrnehmungskonflikt

- 2 Personen sagen das Gleiche. Heißt nicht das sie das Gleiche meinen
(Die Werkstatt wird gereinigt: Ein Mitarbeiter fegt den Boden. Der zweite Mitarbeiter will die Werkstatt nass reinigen)

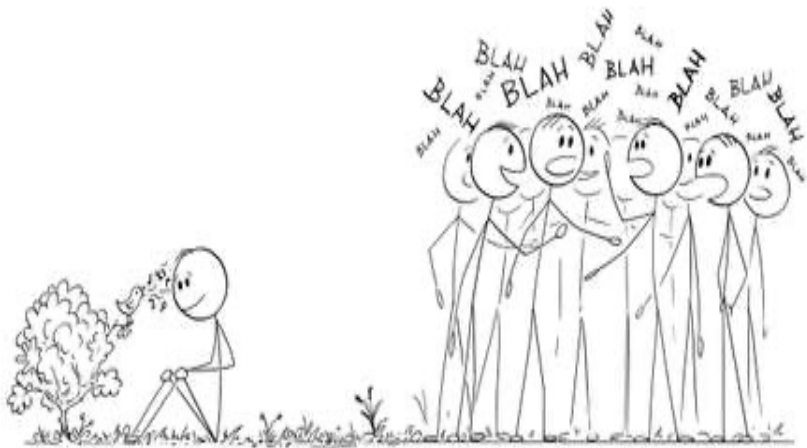
Zielkonflikt

- Min. 2 Personen haben unterschiedliche Ergebnisvorstellungen
(Führungskraft fordert höhere Effizienz der Mitarbeitenden. Die Mitarbeiter fordern eine Entlastung und bessere Work-Life-Balance)

Wie erkenne ich einen Konflikt

Konflikte entstehen durch

- Meinungsverschiedenheiten
- Missverständnisse
- Fehlverhalten einer Person



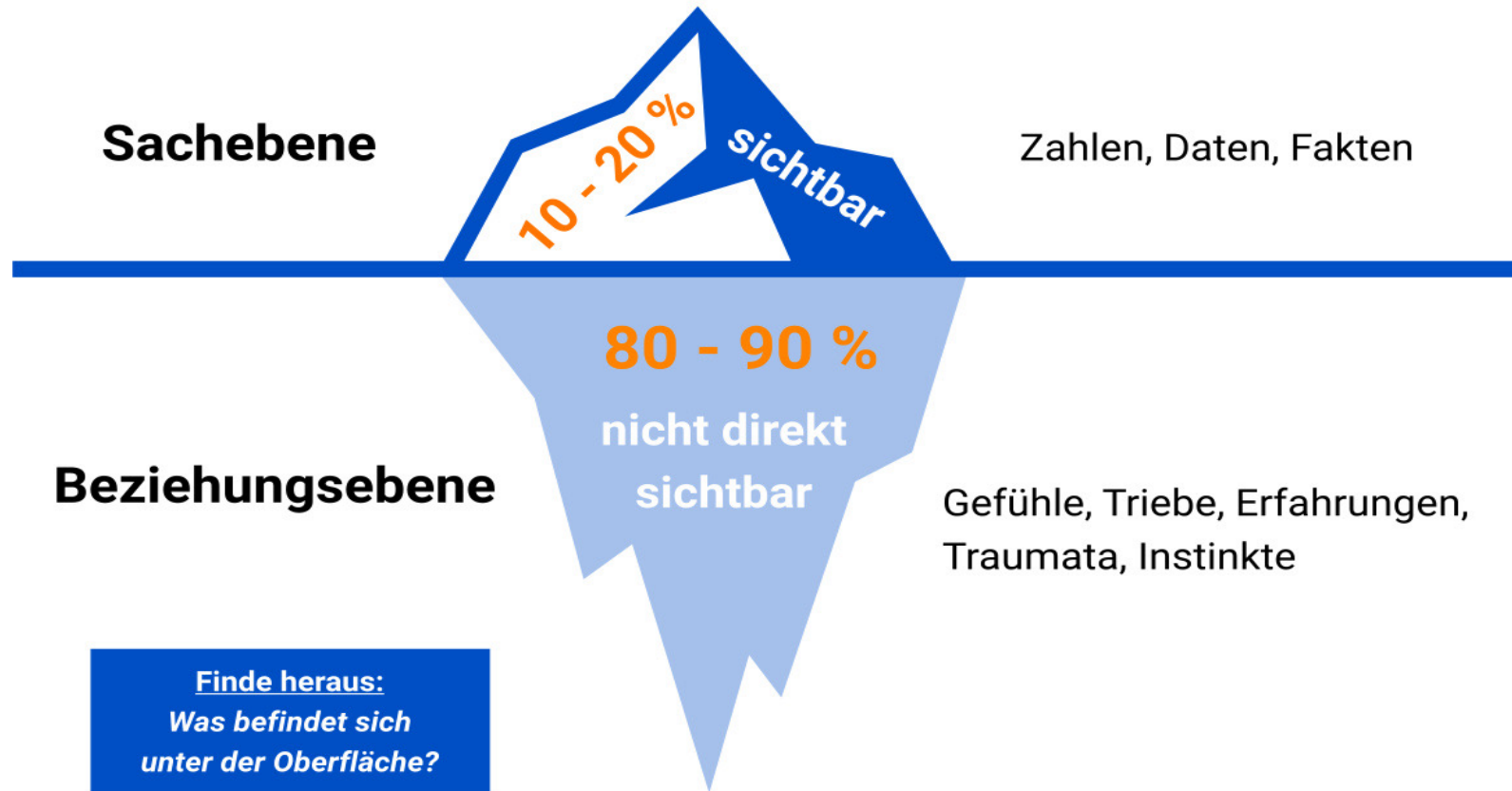
Anzeichen für einen Konflikt

- Kollegen ignorieren sich
- Es wird hinter dem Rücken der Kollegen geredet
- Der Informationsfluss unter Kollegen ist gestört
- Mitarbeiter melden sich häufig krank oder kündigen sogar
- Aggressiver Kommunikationsstil

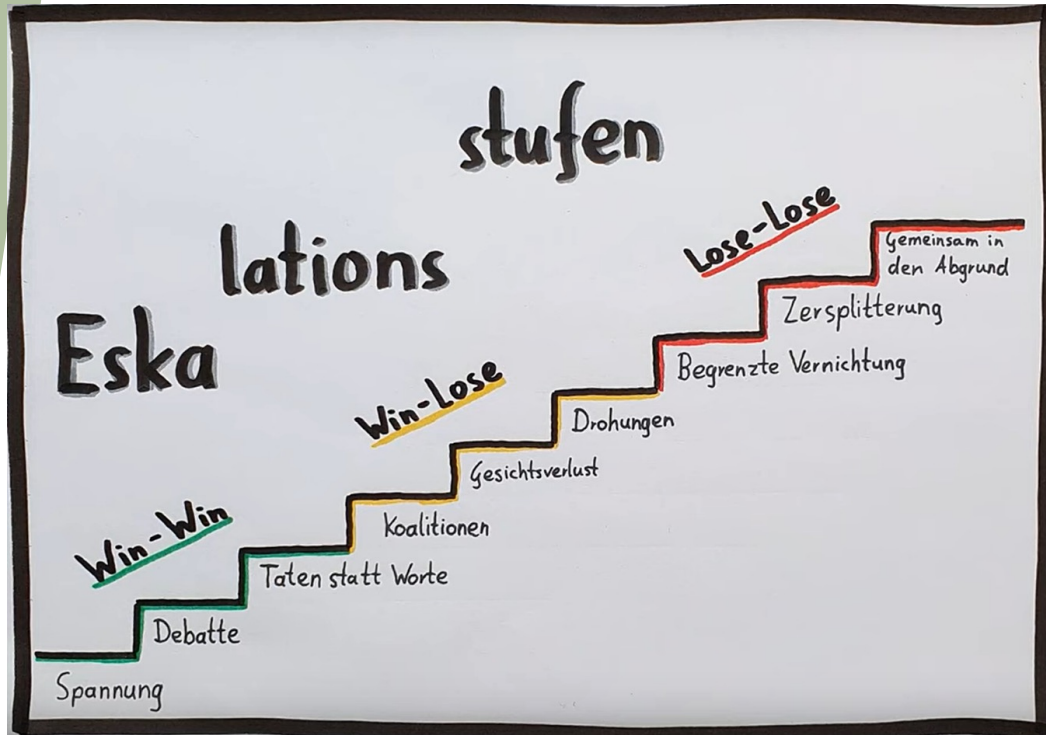
Das Eisbergmodell

Das Eisbergmodell

in der Kommunikation und bei Konflikten



Die 9 Eskalationsstufen



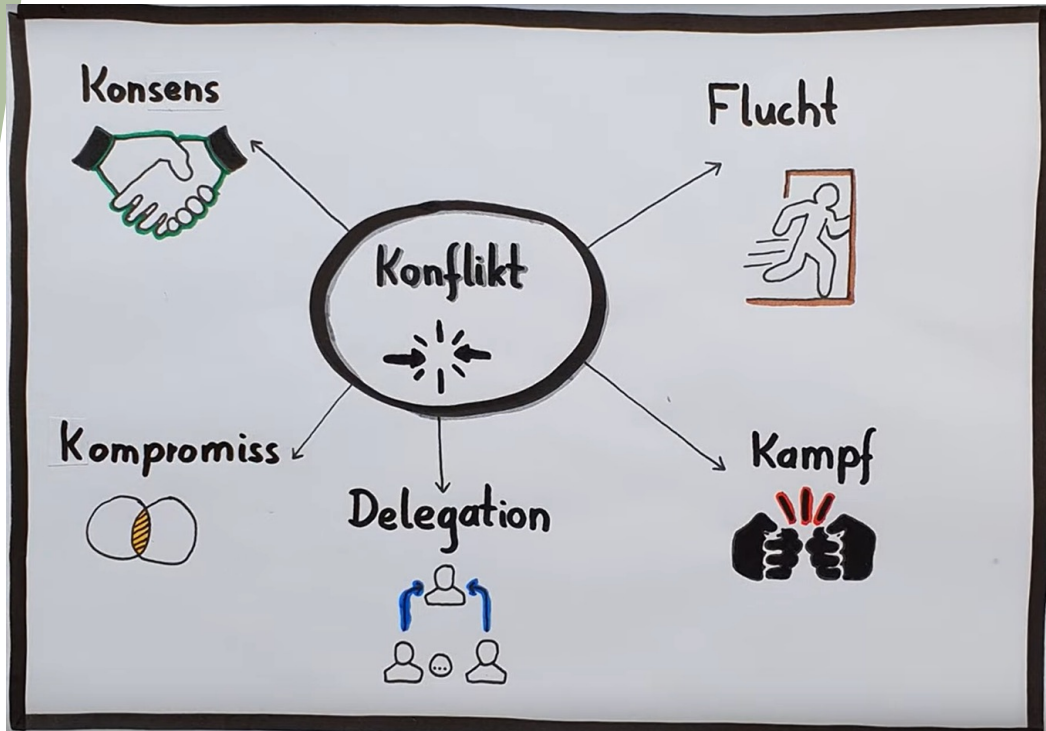
**Konflikt-
analyse**

Die 9 Eskalationsstufen

A graphic with a dark blue background. The title "Konflikt-analyse" is written in large, bold, yellow letters. Below it, "Die 9 Eskalationsstufen" is written in white. To the right is a cartoon illustration of a glowing yellow lightbulb with a face and arms, set within a blue circle.

<https://youtu.be/Pl1xiMW6etk>

Die 5 Konfliktlösungswege



<https://youtu.be/tJgkHsZv9F4>

Die 5 Phasen des Konfliktgesprächs (Harvard Konzept)

Vorbereitung

- Eigene Gefühle, Bedürfnisse und Ziele klären
- Rahmen gestalten (Wo und wann den Konflikt ansprechen)

Einstieg

- Kontakt herstellen
- Anlass und Ziel des Gesprächs nennen
- Vorgehensweise abstimmen

Klärung

- Konflikt konstruktiv ansprechen (SAG ES!)
- Auf Konfliktpartner eingehen (offen fragen, aktiv zuhören)
- Verlangsamten Dialog führen (Verstehen sicherstellen)

Lösungen

- Wünsche und Bedürfnisse äußern
- Lösungsideen sammeln
- Vereinbarung treffen

Abschluss

- Klären, ob alles besprochen wurde
- Das Gespräch reflektieren
- Positiven Abschluss finden

Wie kann ich einen Konflikt lösen?

• Tipps zum Führen eines Konfliktgespräch

1. Konfliktthema und das Ziel klar benennen
2. Bewusstes Formulieren (Ich Botschaften)
3. Sachlich bleiben, keine Vorwürfe!
4. Eine Atmosphäre der Sicherheit schaffen. Keine Angst schüren.
5. Eine Pause einlegen wenn die Emotionen aufkochen.
6. Eine konkrete Vereinbarung treffen!



Wie kann ich einen Konflikt lösen?

Ich Botschaften: Es wird die eigene Haltung gezeigt

- „Auf mich wirkt das so“
- „Ich sehe es so...“
- „Ich empfinde es so...“

Schlechte Formulierungen: Der Konfliktpartner schaltet auf „Verteidigungskurs“

- „Sie haben immer...“
- „Können sie nicht endlich mal...“
- „Kapieren sie gar nichts...“

Die Mediation als Lösungsmittel

Definition:

Mediation ist ein strukturiertes, freiwilliges Verfahren zur konstruktiven Beilegung eines Konfliktes, bei dem unabhängige „allparteiliche“ Dritte die Konfliktparteien in ihrem Lösungsprozess begleiten



Die Mediation als Lösungsmittel

Phase	Aufgaben Mediator	Aufgaben Konfliktbeteiligte	Kommunikationswege
1. Rahmen	Verfahren klären	Verfahren akzeptieren, Vertrauen fassen	
2. Mitteilungen	Raum geben, »Blitzableiter«	Sichtweisen erläutern	
3. Klärungen a. Klärung b. Kontakt	Klärungshilfe Aktives Zuhören moderieren	Eigene Gefühle, Bedürfnisse und Interessen äußern, Wünsche formulieren Gegenseitiges Verstehen, einander zuwenden	
4. Lösungen	Lösungsmoderation	Gemeinsam neue Wege finden	
5. Vereinbarung	Testfragen, Abschluss	Vereinbarung treffen und bekräftigen	

Konfliktprophylaxe

Zweckmäßige Gestaltung der sozialen Rahmenbedingungen im Unternehmen

Der Abbau von Aggression, Arroganz, Selbstunsicherheit und Ängsten

Die Schaffung von Verhaltensregeln

Störungen wahrnehmen und Vorrang geben

Sorgfältige Vorbereitung von Konfliktgesprächen unter der Beachtung der Wünsche, Ziele, Ängste und Befürchtungen

Fazit



Konflikte sind Bestandteil des Alltags. Es ist wichtig Konflikten nicht aus dem Weg zu gehen.

Versteckte Konflikte frühzeitig erkennen um eine Eskalation zu verhindern.

Konflikt-Austragung in geordneten Bahnen ist sinnvoll. Eine Konflikt-Nichtaustragung staut beim Betroffenen die Streitsache auf.

Bei introvertierten oder alleinstehenden Personen, die sich nicht mit Dritten austauschen können, kann ein „Konflikt-Stau“ zu Frust, Hass und Versteigerung in Existenzängste führen.

Selbsthilfe ist nur bis Stufe 3 möglich, danach ist Hilfe von außen nötig

**Vielen Dank für eure
Aufmerksamkeit 😊**