

9. Baustein: Konflikte: Da analysier ich erst mal...

Das Thema „Konflikte und deren Lösung“ ist sehr umfangreich, im Literaturverzeichnis finden sich einige Hinweise hierzu. Die Schüler sollten das Thema Konflikte möglichst anhand konkreter Beispiele erarbeiten, um Theorielastigkeit zu vermeiden.

Ziele:

Die Schüler können (drohende) Konflikte erkennen und analysieren; sie reflektieren ihren eigenen, persönlichen Umgang mit Konflikten.

Material:

Flipchart

Vorschlag für den Ablauf:

1. Der Kursleiter führt in die Thematik ein mit der Frage: „Was sind Konflikte“? Die Schüler machen Vorschläge. Der Kursleiter sammelt und fasst die Ergebnisse in Form einer vorläufigen Definition zusammen.
2. Die Kursteilnehmer tauschen sich in Kleingruppen über erlebte Konflikte aus. Sie einigen sich auf eine Konfliktsituation, die sie in der großen Gruppe beschreiben wollen. Zwei ausgewählte Rollenspieler bereiten sich dazu auf ein Rollenspiel vor.
3. Im Plenum stellt jeweils ein Schüler jeder Kleingruppe den Konfliktfall kurz dar. Anschließend spielen die Rollenspieler die Konfliktparteien. In einer ersten Runde geben die Zuschauer wieder, was sie von der Situation verstanden haben. Die Rollenspieler hören nur zu und gleichen für sich ab, inwieweit ihre Intention getroffen wurde. In einer zweiten Runde äußern die Beobachter, wie sie den Konflikt erlebt haben, was zum Konflikt geführt haben könnte und wie man ihn lösen könnte.
4. Der Kursleiter fasst die Erfahrungen der Gruppe zusammen und stellt eine systematische Form der Konfliktanalyse anhand konkreter Leitfragen vor:
 - Wie stellt sich mir die Konfliktsituation dar? (Wie)
 - Welche Personen/Gruppen sind an dem Konflikt beteiligt? (Wer)
 - Welche konkreten Verhaltensweisen sind bei den Beteiligten zu beobachten? (Was)
 - Aus welchen Gründen handeln die beteiligten Personen? Was wollen sie erreichen? (Warum)
5. Anhand der Konfliktanalyse wird gemeinsam überlegt, welche Voraussetzungen für eine Konfliktlösung gegeben sein müssen.

In einer Schlussbesprechung werden wichtige Regeln im Umgang mit Konflikten nochmals zusammengefasst so z.B.:

- Konflikte sind allgegenwärtig und müssen als solche erkannt werden. Das Lösen von Konflikten erfordert ein aktives Zugehen; Konfliktscheu/-vermeidung verschärft Konflikte.
- Der erste Schritt im Umgang mit Konflikten ist die Konfliktanalyse. Hieraus ergeben sich Lösungsansätze.
- Voraussetzung für die Konfliktlösung sind: Sachlichkeit, Kritikfähigkeit, eine gute Kommunikation, die nicht verletzend wirkt, gegenseitiger Respekt etc.

Das Thema Konflikte und das Üben von Formen der Konfliktlösung werden auch in weiteren Bausteinen im Vordergrund stehen.

Deutsche Verkehrswacht e.V., Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.,
Verkehrswacht Medien & Service-Center GmbH, Bonn 2010