Fachliche Hinweise

2 von 36

Konflikte in der Ausbildung

In der **Ausbildung** müssen sich Jugendliche auf neue Situationen einstellen und das birgt häufig **Konfliktpotenzial** in sich. So müssen sich die Auszubildenden in **betriebliche Abläufe**, die sie zu Beginn der Ausbildung nicht kennen und zum Teil noch nicht verstehen, einfügen. Gelingt es ihnen nicht, sich in den Betrieb einzugliedern, kann das unmittelbare Folgen für sie haben und unter Umständen sogar den Verlust des Ausbildungsplatzes bedeuten.

Es kann aber auch andere Gründe für Konflikte geben. Manchmal stimmen die Vorstellungen über einen Beruf mit der beruflichen und betrieblichen Realität nicht überein. Manchmal sind Jugendliche mit den Aufgaben überfordert, manchmal unterfordert. Im oft streng hierarchischen System "Betrieb" fühlen sich Auszubildende von Chefs oder Kolleginnen und Kollegen häufig auch ungerecht behandelt und haben das Gefühl, nichts dagegen unternehmen zu können.

Die zahlreichen Gründe und Anlässe für Konflikte in der Ausbildung führen allzu oft dazu, dass Jugendliche ihre Ausbildung abbrechen. Ursache für den **Ausbildungsabbruch** ist der nicht behandelte und schwelende Konflikt. Damit Konflikte konstruktiv gelöst werden können, sollten Auszubildende **konfliktfähig** sein, d. h., sie müssen lernen, Konflikte sachlich zu besprechen und mit dem Gesprächspartner eine gemeinsame Lösung zu finden.

Einen Konflikt erkennen und dessen Ursachen verstehen

Konfliktfähige Auszubildende wissen, dass sie einen Konflikt auch dann haben, wenn nur sie ihn wahrnehmen. Deshalb ist es wichtig, Konflikte immer anzusprechen. Damit die Kommunikation auch gelingt, muss man sich bewusst sein, dass **jede Aussage vier Botschaften** enthalten kann. Diese Behauptung stammt vom Kommunikationswissenschaftler Schulz von Thun und ist inzwischen weitverbreitet.

In seinem **Kommunikationsmodell**, das auch Vier-Seiten-Modell genannt wird, stellt er die vier Seiten, die eine Aussage enthält, vor. Menschen, die miteinander kommunizieren, sollten sich also dessen bewusst sein, dass das, was sie sagen, auf verschiedene Arten verstanden werden kann und unter Umständen nicht so beim Gegenüber ankommt, wie es gemeint war.

Welche sind die vier Seiten einer Äußerung nach Schulz von Thun?

Das Modell besagt, dass alle gemachten Äußerungen eines Sprechers vier Seiten aufweisen. Diese sind:

- 1. Die Sachebene: Worüber informiere ich? Auf der Sachebene steht die Sachinformation im Vordergrund. Man informiert seinen Gesprächspartner über Daten, Fakten und Sachverhalte.
- 2. Die Selbstoffenbarung: Was sage ich über mich selbst aus? Jede Aussage enthält auch einen Hinweis darauf, was in der Person vorgeht, was sie empfindet oder wie sie sich fühlt.
- **3. Die Beziehungsebene:** Was sage ich über meine Beziehung zum Gesprächspartner aus? Mit dieser Botschaft vermittelt man dem Gesprächspartner, was man von ihm hält.
- **4. Die Aufforderung:** Wozu will ich den anderen veranlassen? Mit einer Aussage möchte man auch etwas erreichen und fordert deshalb den Gesprächspartner zu einem bestimmten Handeln auf.

Die vier Ebenen der Kommunikation sind sowohl für private als auch berufliche Gespräche wichtig, da auch im beruflichen Kontext die Sach- und die Beziehungsebene eine Rolle spielen. Ist man sich der vier Seiten einer Äußerung bewusst, kann man die Äußerung des Gesprächspartners besser abschätzen, einordnen und darauf reagieren.





Didaktisch-methodische Hinweise

In dieser Unterrichtseinheit setzen sich die Schülerinnen und Schüler¹ mit dem Thema "Konflikte im Betrieb" auseinander und verstehen, was ein Konflikt ist und wie er behandelt werden muss. Sie erlernen wichtige **Techniken der Gesprächsführung** und wenden das Gelernte in zahlreichen **Rollenspielen** an. Die Grundlage für die Fälle bilden die Rollenkarten in M 9. Dabei wählen je zwei Schüler in M 9 einen Fall aus; ein Schüler versetzt sich in die Lage eines Auszubildenden, der einen Konflikt hat, der andere in die Rolle des Chefs. Gemeinsam erarbeiten sie eine mögliche Konfliktlösung.

Der Einheit liegt außerdem ein **typischer Konflikt** im Betrieb zugrunde, der in M 2 geschildert wird. Anhand dieses Falles werden Konfliktursachen untersucht und wichtige Elemente der Gesprächsführung erarbeitet.

Stundenverlauf

1./2. Stunde	Konflikte in der Ausbildung – warum man über Probleme reden sollte	
Intention	Die Schüler wissen, was ein Konflikt ist, und begreifen die Auswirkungen behandelter und gelöster Konflikte. Sie diskutieren über unterschiedliche Arten der Konfliktlösung.	
	Anhand der Farbfolie M 1 setzen sich die Schüler mit zwei Schaubildern auseinander, die den "Abbruch der Lehre" thematisieren. Da Konflikte mit Vorgesetzten/Ausbildern die häufigste Ursache für einen Ausbildungsabbruch darstellen, werden die Schüler für das Thema der Unterrichtseinheit sensibilisiert. In M 2 wird ein typischer Konflikt in der Ausbildung vorgestellt, der der Einheit	
Materialien M 1–M 4	zugrunde liegt. Dass Konflikte auch positive Seiten haben, lernen die Schüler anhand eines Artikels in M 3 . Sie analysieren, wie sich gelöste Konflikte auf die Mitarbeiter und den Betrieb auswirken.	
	In M 4 Iernen die Schüler verschiedene Konfliktlösungsstrategien kennen und bewerten Äußerungen verschiedener Konfliktbeteiligter. Sie erarbeiten sich eigenständig, wie Ausbilder und Auszubildende zu einem positiven Betriebsklima beitragen können. In einem abschließenden Rollenspiel erfahren sie, welchen Einfluss das eigene Verhalten auf den Ausgang eines Konfliktgesprächs haben kann.	

3./4. Stunde	Was steckt wirklich hinter einem Konflikt? – Ursachen beleuchten	
Intention	Die Schüler setzen sich anhand des Eisbergmodells mit der Bedeutung verborgener Konfliktursachen auseinander. Außerdem lernen sie das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun kennen und wenden es an.	
Materialien M 5–M 8	In M 5 wird den Schülern am Beispiel eines Eisberges klar, dass die wahren Ursachen für Konflikte häufig unter der Oberfläche liegen. Sie erarbeiten, was in einem Konflikt sichtbar und hörbar wird bzw. was sich unter der Oberfläche abspielen kann.	
	Anhand eines Arbeitsblattes (M 6) zum "Vier-Seiten-Modell" von Schulz von Thun und einer Farbfolie (M 7) lernen die Schüler die vier Ebenen kennen, die eine Aussage transportieren kann, und erkennen die Bedeutung des Modells für den Verlauf und die Lösung von Konflikten.	
	Im Arbeitsblatt M 8 wenden die Lernenden das Kommunikationsmodell an.	



¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im weiteren Verlauf nur "Schüler" verwendet.

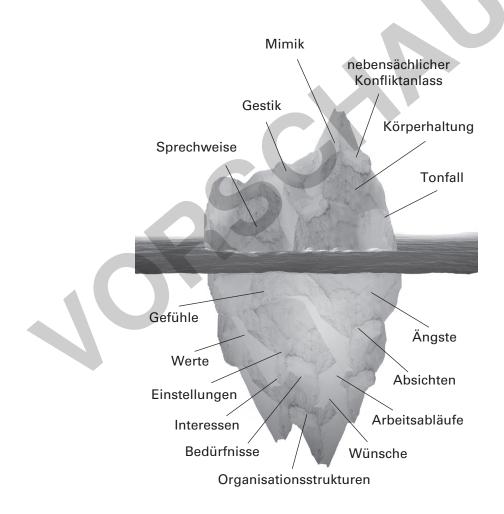
Erläuterung (M 5)

Durch die Erarbeitung des **Eisbergmodells** wird den Schülern klar, dass Konflikte meistens vielfältige und mehrere Ursachen haben, die häufig unter der Oberfläche verborgen bleiben. Das, was sich an der Oberfläche entlädt, ist häufig nur die Konfliktspitze.

Die Schüler lernen, dass Konflikte nur zu lösen sind, wenn die Gesprächspartner die Sache, die geklärt und gelöst werden soll – und die sich meistens unter der Oberfläche befindet –, in den Mittelpunkt stellen.

Die Schüler erarbeiten aufgrund ihrer eigenen Erfahrungen mit Konflikten in **Einzel- und Partnerarbeit** das Eisbergmodell selbstständig. Fordern Sie die Lernenden auf, über eigene Konflikte nachzudenken. Sie sollen überlegen, was die Gründe für den Konflikt waren, ob sie diese angesprochen haben bzw. ob und wie sie ihr Verhalten beeinflusst haben. Sie sollen sich auch vergegenwärtigen, was sie bei ihrem Gesprächspartner wahrgenommen haben. Aufgrund dieser Erfahrungen können die Lernenden im Gespräch mit dem Nachbarn die Begriffe weitgehend selbstständig zuordnen bzw. ergänzen.

Zu Aufgabe 1 und 2: Die Begriffe können so zugeordnet und mit weiteren Begriffen ergänzt werden:





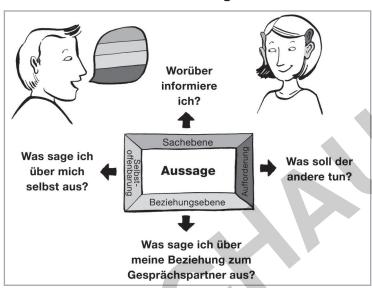
M6

18 von 36

Eine Aussage, vier Botschaften – was bedeutet das?

Jede Aussage kann man auf vier verschiedene Arten verstehen. Welche vier Arten das sind, erfahren Sie im Folgenden.

Die vier Seiten einer Aussage auf einen Blick



Welche vier Seiten verbergen sich hinter dieser Aussage?

Frau Ehlers sagt zu Manja, einer Auszubildenden: "Hier ist schon wieder nicht gefegt!" Wie könnte Manja diese Aussage verstehen?

Sachebene:	Selbstoffenbarung:
Hier ist schon wieder nicht gefegt!	
Beziehungsebene:	Aufforderung:

Aufgaben

- 1. Beschreiben Sie die obere Zeichnung. Erklären Sie, welche vier Ebenen eine Aussage transportieren kann.
- 2. Schauen Sie sich die untere Zeichnung an. Formulieren Sie die vier Seiten der Aussage.
- 3. Erklären Sie, was man anhand dieses Modells für das Gelingen bzw. Misslingen eines Gesprächs ableiten kann.





Das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun – die vier Seiten einer Aussage auf einen Blick

