

## Kommunikation

Kommunikation ist die Grundlage unseres sozialen Umgangs. Alle, die Kommunikation üben, verstehen besser, warum es zu Missverständnissen kommt. Und wie sie diese vermeiden können.

Eine Äußerung hat immer 4 Ebenen:

- die Sachebene (Sachinhalt): worüber ich informiere.
- die Selbstkundgabe: was ich von mir selbst mitteile.
- die Beziehungsebene (Beziehungshinweis): wie wir zueinander stehen.
- die Appellebene (Appell): wozu ich dich veranlassen möchte.



Je nachdem was wir verstehen, können Missverständnisse entstehen. Denn wir können mehr als das Gemeinte, weniger als das Gemeinte, anders als das Gemeinte verstehen. An der Reaktion des Kommunikationspartners können wir Missverständnisse erkennen und den Sachverhalt richtigstellen.

Eric Berne fand heraus, dass wir in der Kommunikation mit anderen zwischen verschiedenen Zuständen wechseln. Erkennbar ist das z.B. an Wortwahl, Tonfall und auch am Inhalt dessen, was wir sagen sowie an unsere Mimik, Gestik und Körpersprache. Hierzu gibt es zwei Modelle von ihm: Die drei Ich Zustände und Grundeinstellungen.

Grundeinstellungen:

- Ich bin nicht o.k.- du bist nicht o.k. – Eine sehr zerstörerische Grundeinstellung, bei der davon ausgegangen wird, dass niemand so wie er ist, "gut" ist – man selbst nicht und die anderen auch nicht.
- Ich bin nicht o.k. – du bist o.k. – Eine sehr weit verbreitete Grundeinstellung, mit der wir unseren eigenen Wert herabsetzen und andere Menschen für wertvoller als uns selbst halten.
- Ich bin o.k. – du bist nicht o.k. – Hier misst man sich selbst einen höheren Wert als anderen Menschen bei.
- Ich bin o.k. – du bist o.k. – Ansatz, mit dem wir unseren eigenen Wert und auch den Wert anderer Menschen erkennen und würdigen.

Die drei Ich-Zustände sind:

- Das Eltern-Ich : äußert z.B. darin, dass wir unseren Gesprächspartner bevormunden, ihm sagen, was er tun soll, sein Verhalten missbilligen, uns fürsorglich und bemutternd geben u.ä.
- Das Erwachsenen-Ich –ist reif und kann Situationen weitestgehend sachlich und objektiv sehen. In diesem Ich Zustand behandeln wir unsere Gegenüber gleichwertig, respektvoll und sind sachlich-konstruktiv.
- Das Kind-Ich – Wir reagieren manchmal uneinsichtig oder trotzig, sind albern oder unsicher. Aber auch positive Qualitäten wie Phantasie, Neugier und Lerneifer können zu dem Kind in uns gehören und sich in der Kommunikation zeigen.



## Konfliktmanagement

### Konfliktarten und Ursachen

- Sachverhaltskonflikte: Mangel an Informationen, Fehlinformationen, unterschiedliche Interpretationen, unterschiedliche Einschätzungen was wichtig ist, unterschiedliche Vorgehensweisen
- Interessenskonflikte: Konkurrenz, unterschiedliche Interessen
- Beziehungskonflikte: starke Gefühle, Fehlwahrnehmung, Stereotypen, mangelnde Kommunikation, negatives Verhalten
- Wertekonflikte: verschiedene Kriterien zur Bewertung von Ideen oder Verhalten, unterschiedliche Lebensformen, Ideologien und Religionen
- Strukturkonflikte: destruktive Verhaltens- und Interaktionsmuster, Ungleichheit, ungünstige Rahmenbedingungen, Zeitdruck, Zwänge
- Kommunikationskonflikte: Informationsverlust, mangelnde Information, Fehlinterpretation, doppeldeutige Kommunikation
- Rollenkonflikte: festgefahrene Rollen, beschränkte Rollen, aufgezwungene Rollen, nicht akzeptierte Rollen, unklare Rollen, unpassende Rollen

### Folgen:

- negative Gefühle wie Frustration, Angst und Enttäuschung, innere Unzufriedenheit, Verbitterung, Unsicherheit, Stress
- destruktives Verhalten wie Ungerechtigkeit und Ausbeutung, Abwehr, Kritik, Widerstände, Grüppchenbildung, Machtkämpfe, störendes Verhalten, Kritik an Inhalten
- negatives Denken, schwarz-weiß-Denken, eigene Erwartungen und Fehler auf andere projizieren, eigene Schwächen auf andere abwälzen, Selbstidealisation, Stereotypen
- beeinträchtigte Wahrnehmung wie mangelndes Einfühlungsvermögen, selektive Aufmerksamkeit, Positives übersehen, Bedrohliches deutlicher sehen, Verallgemeinerung und Vereinfachung, unrealistisches Selbst- und Fremdbild

### Konflikttypen

- Konfliktscheu
- Streitlust
- Konstruktiv

Konflikte können eine Chance zu Besserem sein. Dann sind sie eine Bereicherung.

### Das Eisbergmodell

Das Eisbergmodell zeigt verschiedene Ebenen eines Konflikts. Je tiefer eine Gruppe eindringt, desto schwerer fällt es den Mitgliedern, über Vorfälle zu sprechen.

Die Sachebene ist für alle Mitglieder wahrnehmbar. Auf dieser Ebene entwickeln sich Prozesse, die die Erfüllung der Aufgabe beeinflussen.

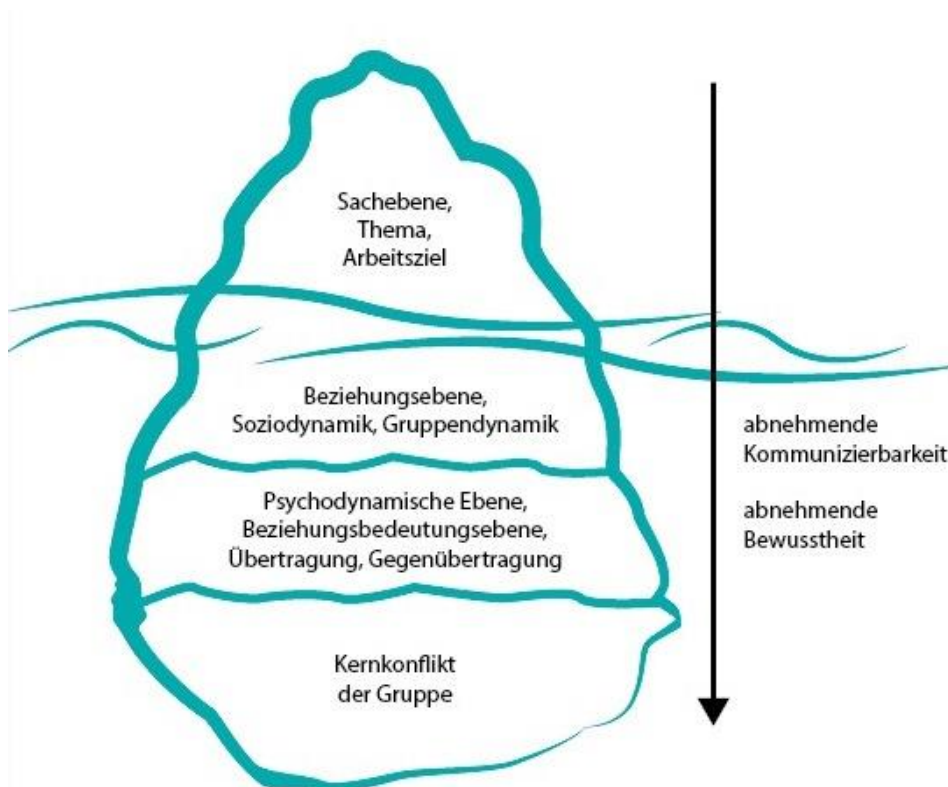
Die Beziehungsebene beschreibt, wie die TeilnehmerInnen miteinander sprechen und interagieren. Sie empfinden die Auswirkungen einer abweichenden Kommunikation. Die Gründe, aber auch die Auswirkungen eines Konfliktes in dieser Ebene sind für die Mitglieder nur teilweise sichtbar.

Die psychodynamische Ebene Wünsche, Ängste und Bedürfnisse der TeilnehmerInnen können dazu führen, dass Einzelne abweichen. Die aus ungeklärten Erwartungen und unterschiedlichen Bedürfnissen entstehenden Spannungen in Beziehungen sind für andere nicht sichtbar.

Der Kernkonflikt einer Gruppe, der in allen Gruppen vorhanden ist, bleibt zunächst unentdeckt. Deshalb kann es eine Chance sein, wenn Gruppenmitglieder den Konflikt analysieren und Probleme ansprechen. Die Lösung des Konflikts kann ein konstruktives



Element für die Gruppe sein. Die Gruppe kann Spannungen dann nutzen: Wenn die Mitglieder die Probleme ansprechen, kann die Gruppe sich weiterentwickeln.



Quelle: König, O. / Schattenhofer, K. (2011): *Einführung in die Gruppendynamik*, S.27

### Konfliktlösung

JugendleiterInnen können einen Konflikt diagnostizieren. Sie müssen dazu die Signale erkennen und Streitpunkte sowie Eskalationsstufen analysieren. Entscheidend ist aber auch, dass alle bereit sind, etwas zu ändern.

Um mit Konflikten gut umzugehen, müssen TeilnehmerInnen und JugendleiterInnen die Gruppe sensibel wahrnehmen. Sie sollten Konflikte konstruktiv lösen wollen und gemeinsam die Vorkommnisse reflektieren.

### DALLAS-Methode

Definition des Ist-Soll-Zustandes

Aktivität und Motivation der Beteiligten

Lösungsmöglichkeiten suchen

Lösungsmöglichkeiten entscheiden

Ausführen

Situation neu bewerten

### Definition des Ist-Soll-Zustandes

- Wo stehen wir gerade?
- Warum streiten wir uns?
- Wie kam es zu unserem Problem?

### Aktivität und Motivation der Beteiligten

- Sind wir bereit, den Konflikt anzugehen?
- Wie fühlen wir uns in der Gruppe?
- Möchten wir den Zustand ändern?



- Wo wollen wir hin?
- Was ist unser Ziel?
- Wie soll unsere Gruppe sich in Zukunft verhalten?
- Können wir den Konflikt lösen oder übersteigt er unsere Möglichkeiten?
- Benötigen wir jemanden von außen?

#### **Lösungsmöglichkeiten suchen**

- Wie können wir den Zustand ändern?
- Was müssen wir tun, um unser Ziel zu erreichen?

#### **Lösungsmöglichkeiten entscheiden**

- Welche der Lösungsmöglichkeiten sind/ist realistisch?
- Welche Möglichkeit passt zu uns?
- Welche der Lösungsmöglichkeiten passt zu unserem Konflikt?

#### **Ausführen**

- Wie führen wir diese Lösungsmöglichkeiten durch?
- Wer übernimmt welche Aufgabe?
- Was brauchen wir, um diese Lösungsmöglichkeiten durchzuführen?
- Was braucht jeder Einzelne von den Anderen, um seine Aufgabe zu erfüllen?

#### **Situation neu bewerten**

- Haben wir unser Ziel erreicht?
- Ist unsere neue Situation zufriedenstellend?
- Fühlen sich alle wohl in der Gruppe?
- Gibt es noch Differenzen zwischen uns?
- Sollten wir unser Ziel nicht erreicht haben, welche Lösungsmöglichkeiten probieren wir als nächstes aus?
- Aufgaben der KursteamerInnen:
- Wesentliche Ergebnisse zusammenfassen, visualisieren.
- Offene Fragen stellen und durch Fragen anregen.
- Nicht verurteilen.
- Allen Raum einräumen.
- Neutralität wahren.
- Am Thema bleiben.

#### **Aufgaben der Konfliktbeteiligten:**

- Ich-Botschaften aussprechen.
- Aktiv zuhören.
- Beschreiben und mit Interpretationen zurückhalten.
- Gefühle äußern.

