



MACH' MEINEN KUMPEL NICHT AN!



BILDUNGSMODULE FÜR DIE BETRIEBLICHE AUSBILDUNG
DRUCKDATEIEN ZUR TAGESVERANSTALTUNG
»KOMMUNIKATION – KRITIKFÄHIGKEIT –
KONFLIKTLÖSUNGSKOMPETENZ«

Impressum

Düsseldorf
November 2019

Herausgeber:

Mach meinen Kumpel nicht an! – für Gleichbehandlung,
gegen Fremdenfeindlichkeit und Rassismus e.V.

Hans-Böckler-Straße 39

40476 Düsseldorf

Tel.: 0211 / 43 01-193

E-Mail: info@gelbehand.de

www.gelbehand.de

www.facebook.de/gelbehand

Projektleitung:

Dr. Klaudia Tietze

Redaktion der Gesamtreihe:

Yvonne Fischer, Dr. Klaudia Tietze

Autor*innen der Broschüre:

Yvonne Fischer, Kumpelverein; Dorit Kirfel, freiberufliche Kommunikationstrainerin
mit den Schwerpunkten Businessknigge, Kommunikation und Konfliktlösung in Unternehmen

Gestaltung:

Doris Busch Grafikdesign

Coverfoto:

alotofpeople / Adobe Stock

Icons:

made by Freepik from www.flaticon.com

Die Veröffentlichung stellt keine Meinungsäußerung des BMFSFJ bzw. des BAFzA dar.

Für inhaltliche Aussagen trägt der Autor/die Autorin bzw. tragen die Autoren/Autorinnen die Verantwortung.

Gefördert vom



im Rahmen des Bundesprogramms

Demokratie **leben!**

Gefördert von:



ANLAGE 1.1

PLAKAT: BEGRÜSSUNG





-lich

Willkommen

zur Veranstaltung

„Kommunikation

Kritik

Konflikt“



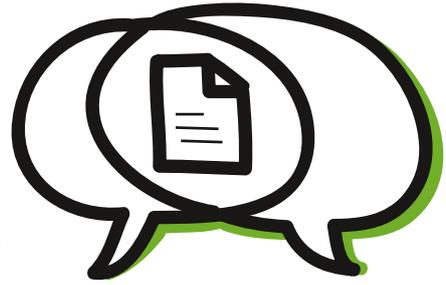
ANLAGE 1.2

PLAKAT: TAGESABLAUF



Agenda

Beginn
soziale Umgangsformen



Kommunikation
Theorie & Praxis



Kritik
„Gos“ und No-Gos“

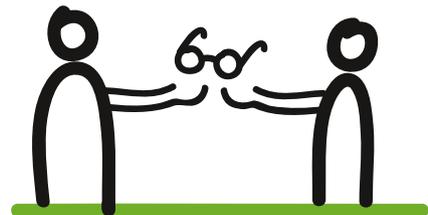


konstruktive Kritik



Konfliktfähigkeit

Feedback + Ende



ANLAGE 3.1

PLAKAT: GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION NACH PAUL WATZLAWICK



Grundregeln der Kommunikation nach Paul Watzlawick

- 1** *Man kann nicht
nicht kommunizieren!*
- 2** *Jede Mitteilung hat einen
Inhalts- u. Beziehungsaspekt!*



ANLAGE 3.2

PLAKAT: VIER-SEITEN-MODELL VON SCHULZ VON THUN



Vier-Seiten-Modell

Schulz von Thun

Sachinhalt

Selbst-
kund-
gabe

Äußerung

Appell

Beziehungshinweis

Kommunikation ist Begegnung
auf vier Ebenen



ANLAGE 4.1

PLAKAT: THEMENVORSCHLÄGE



Themenvorschläge:

- *Tempolimit auf Autobahnen*
- *Fußballvereine tragen Kosten von Polizeieinsätzen selbst*
- *Veggietag in allen Kantinen*
- *Einführung bedingungsloses Grundeinkommen*
- *hohe Steuern auf zuckerhaltige Lebensmittel*



ANLAGE 4.2

PLAKAT: GESPRÄCHSREGEL





A beginnt mit Argument

B wiederholt mit eigenen Worten,
was A gesagt hat und fragt, ob
er/sie zutreffend wiederholt hat

Dann antwortet B mit seinem/
ihrem Argument

und so weiter ...

C überwacht Einhaltung der Regel



ANLAGE 5.1

PLAKAT: VOR- UND NACHTEILE EINES KONTROLLIERTEN DIALOGS ALS GESPRÄCHSMETHODE



der kontrollierte Dialog

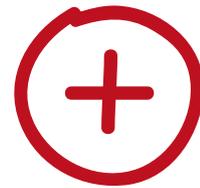
Gespräch hat roten Faden

man fühlt sich ernst genommen

sachlich u. nachvollziehbar

genaues Zuhören

gehört = verstanden



anstrengend

zu kompliziert

dauert zu lange

nicht im Alltag anwendbar

man vergisst die eigenen Argumente



ANLAGE 5.2

PLAKAT: ANWENDUNGSBEISPIELE FÜR REFLEKTIERENDES ZUHÖREN



Anwendungsbeispiele für reflektierendes Zuhören

für schwierige Gespräche

um Missverständnisse zu vermeiden

bei Konfliktgesprächen

mit Menschen, die sich schnell angegriffen fühlen

bei impulsiven Menschen

um Lerninhalte besser zu behalten

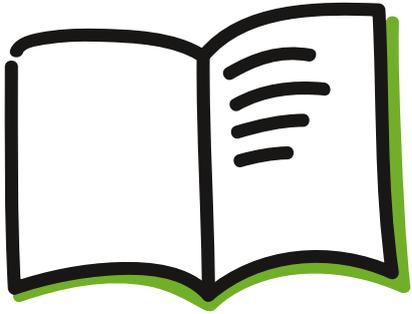


ANLAGE 6.1

PLAKAT: ZUSAMMENHANG ZWISCHEN DER MERKFÄHIGKEIT UND DEN SINNEN

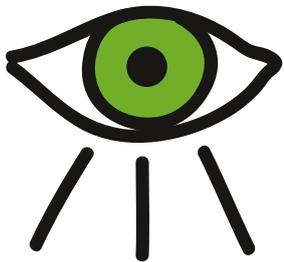
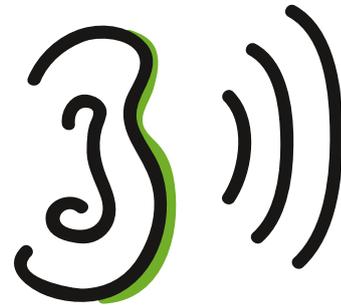


Durchschnittliche Behaltenswerte



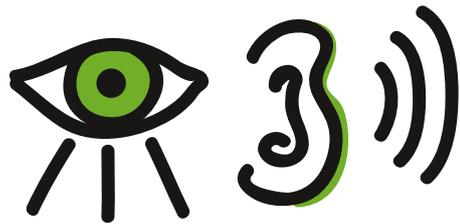
10% von dem, was man liest

20% von dem, was man hört



30% von dem, was man sieht

50% von dem, was man
sieht und hört



80% von dem, was man sagt

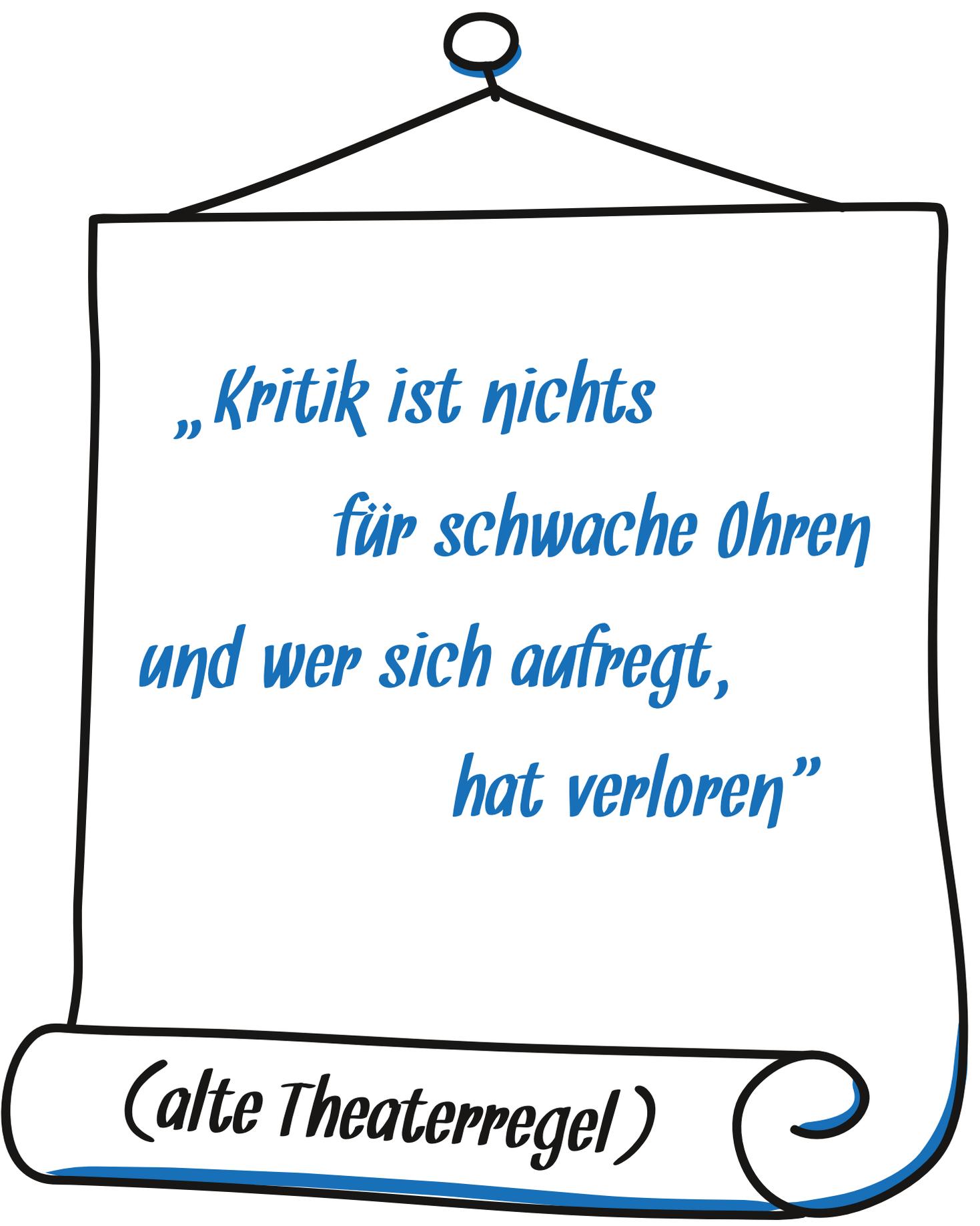
90% von dem, was man selbst macht



ANLAGE 7.1

PLAKAT: THEATERREGEL





*„Kritik ist nichts
für schwache Ohren
und wer sich aufregt,
hat verloren“*

(alte Theaterregel)



ANLAGE 8.1

PLAKAT: FRAGEN „KRITIK“



1. *Wie äußere ich auf eine gute Art und Weise Kritik?*
2. *Was sollte man beim Kritik-äußern nicht tun?*
3. *Wie nehme ich Kritik sachlich an?*
4. *Was sollte man beim Annehmen von Kritik vermeiden?*



ANLAGE 8.2

PLAKAT: VIER ASPEKTE VON KRITIK



1

„Gos“

Äußern von Kritik

2

„No-Gos“

Äußern von Kritik

3

„Gos“

Annehmen
von Kritik

4

„No-Gos“

Annehmen
von Kritik



ANLAGE 12.1

PLAKAT: VIER-SCHRITTE-METHODE



Vier-Schritte-Methode

1. Beobachten und sachlich schildern

Beschreibe die Beobachtung einer konkreten Handlung oder Unterlassung, ohne diese mit einer Bewertung oder Interpretation zu vermischen.

2. Gefühle wahrnehmen und benennen

Drücke dein Gefühl aus, das mit der Beobachtung in Verbindung steht.

3. Bedürfnisse wahr- und ernst nehmen

Suche das Bedürfnis, das hinter dem Gefühl liegt, und formuliere es. Es ist wichtig, dass es wirklich dein eigenes Bedürfnis ist.

4. Bitten formulieren

Formuliere deine Bitte um eine konkrete Handlung. Verwende dafür eine positive Handlungssprache.



ANLAGE 12.2

PLAKAT: VIER-SCHRITTE-METHODE AM BEISPIEL



Vier-Schritte-Methode

1. Beobachten und sachlich schildern

„Mir fällt gerade auf, dass wir sehr nahe beieinander stehen.“

2. Gefühle wahrnehmen und benennen

„Ich merke, dass ich das unangenehm finde. Ich fühle mich dabei unwohl.“

3. Bedürfnisse wahr- und ernst nehmen

„Mir wäre mehr Abstand einfach lieber.“

4. Bitten formulieren

„Können wir einen Schritt auseinander gehen?“



ANLAGE 12.3

PLAKAT: WIRKUNG VON ICH-BOTSCHAFTEN



Wirkung von Ich-Botschaften

*Empfänger*in erfährt etwas
über Gefühle und Bedürfnisse
der/des Senders/Senderin*

*Empfänger*in muss sich
nicht verteidigen*

*Eine Diskussion, wer Recht hat,
kann vermieden werden*

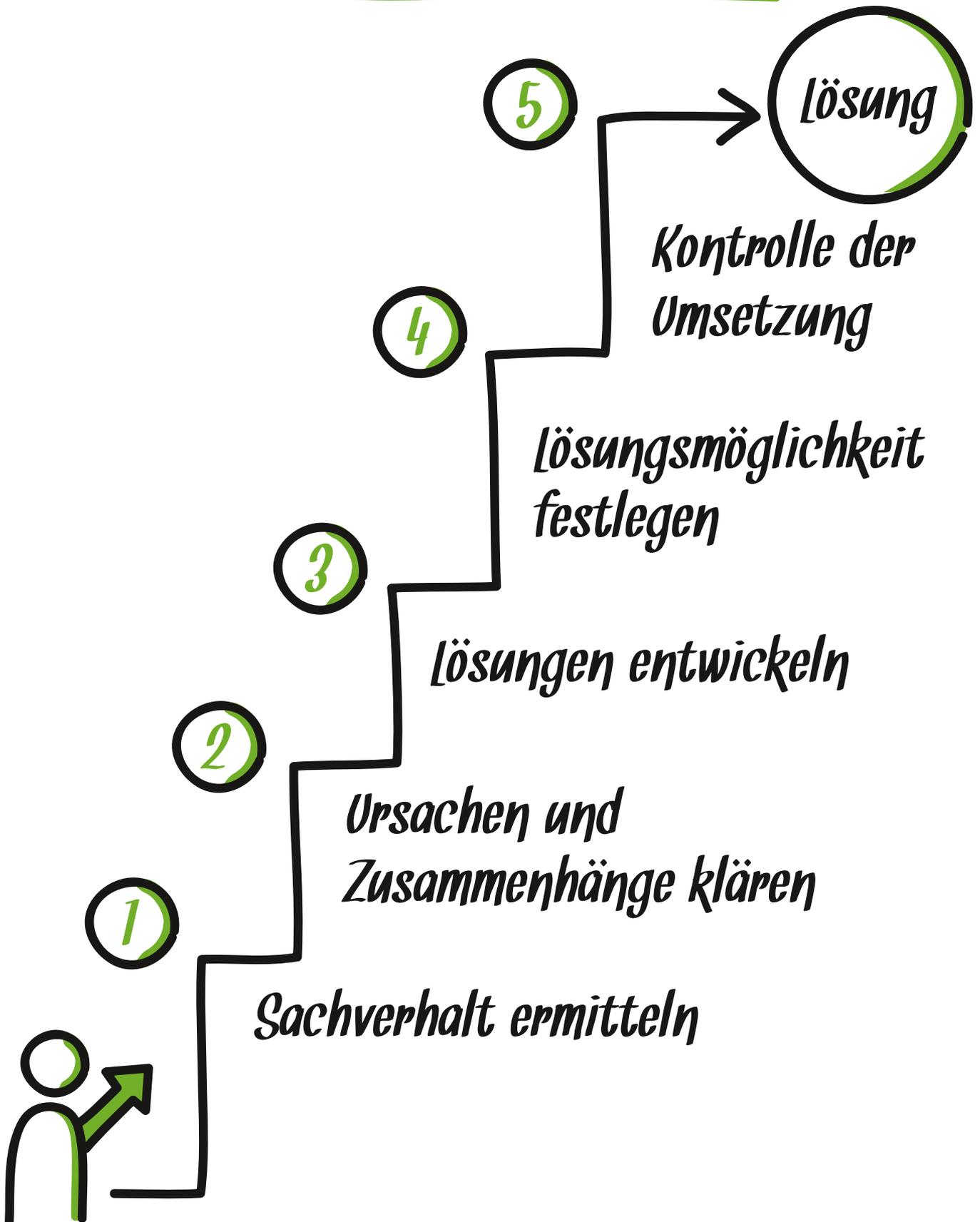


ANLAGE 16.1

PLAKAT: FÜNF-STUFEN-METHODE ZUR KONFLIKTBEWÄLTIGUNG



Fünf-Stufen-Methode zur Konfliktbewältigung



ANLAGE 19.1

PLAKAT: TIPPS ZUM THEMA UMGANG MIT KONFLIKTEN





Tipps im Umgang mit Konflikten:

- *immer vorbereitet in Konfliktgespräche gehen*
- *eigene Bedürfnisse klären*
- *Motive der anderen Person klären*
- *Hilfe holen, wenn nötig*
- *Konfliktgespräch vorher üben*

...



ANLAGE 20.1

PLAKAT: FÜNF-FINGER-METHODE





Was hat euch gut gefallen?

Worauf wollt ihr achten?

Was hat euch nicht gefallen?

*Welches Thema liegt euch
am Herzen?*



**vielen
Dank!**

*Was ist euch zu kurz gekommen?
Was würdet ihr gerne mehr machen?*



MACH' MEINEN KUMPEL NICHT AN!

**Mach meinen Kumpel nicht an! – für Gleichbehandlung,
gegen Fremdenfeindlichkeit und Rassismus e.V.**

Hans-Böckler-Straße 39
40476 Düsseldorf

Tel.: 0211 / 43 01-193
Fax: 0211 / 43 01-134

info@gelbehand.de
www.gelbehand.de
www.facebook.de/gelbehand