



MACH' MEINEN KUMPEL NICHT AN!



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



Seiten für Ausbilder*innen



Seiten für Auszubildende

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

Gefördert vom



im Rahmen des Bundesprogramms

Demokratie *leben!*

Gefördert von:



VORWORT

Der betriebliche Alltag ist geprägt durch die Pluralität unserer Gesellschaft. Menschen mit unterschiedlichen Erfahrungen und Ansichten arbeiten und leben hier gemeinsam. Die Zusammenarbeit wird dabei durch verschiedene Faktoren beeinflusst: sozioökonomische Bedingungen, politische und weltanschauliche Haltungen oder die kulturelle Herkunft.

Berufliche Bildung trägt diesen Bedingungen Rechnung, indem sie für ein umfassendes Bildungsverständnis eintritt. Die Kernaufgabe – die Vermittlung beruflicher Handlungskompetenz – wird sinnvoll ergänzt durch Maßnahmen und Angebote, die soziale Aspekte in den Blick nehmen.

Die Förderung sozialer Kompetenzen beinhaltet den demokratischen Umgang mit vielfältigen Unterschieden. Ziel ist es, einen respektvollen und wertschätzenden Umgang im Betrieb zu etablieren, sodass Ausgrenzung und Diskriminierung keinen Platz haben.

Im Rahmen des Projektes „Aktiv im Betrieb für Demokratie und Vielfalt“ wurde ein modulares Bildungsangebot erstellt, das diese Aufgabe in den Blick nimmt und aktiv zur Förderung eines produktiven Umgangs mit Pluralität beitragen möchte.

Gemeinsam mit den Projektbetrieben Rheinbahn AG und Evonik Industries AG wurden drei thematische Veranstaltungen zu folgenden Themen entwickelt: Demokratiebildung, Konfliktlösungskompetenz und Antirassismus.

Zielgruppe der Bildungsangebote sind Auszubildende und Jugendliche, die sich auf eine Ausbildung vorbereiten. Die Bildungsveranstaltungen sind so aufgebaut, dass sie von Ausbilder*innen und anderen Multiplikator*innen selbstständig durchgeführt werden können. Neben der Beschreibung der Inhalte und des Ablaufs gibt es zur inhaltlichen Vertiefung zusätzlich jeweils eine Handreichung.

Folgende Bildungsmodule sind erhältlich:

- Kommunikation – Kritikfähigkeit – Konfliktlösungskompetenz (Tagesveranstaltung)
- Demokratiebildung (Tagesveranstaltung)
- Umgang mit rassistischen Sprüchen (Halbtagsveranstaltung)

Unsere Bildungsmodule sind frei zugänglich und erhältlich unter: www.gelbehand.de/aktivimbetrieb.



Inhalt und Ziele

Wertschätzende Kommunikation und ein guter Umgang mit Konflikten sind entscheidende Basisqualifikationen im Rahmen der betrieblichen Ausbildung. Das Modul vermittelt Auszubildenden ein respektvolles Kommunikationsverhalten, das sachliche Geben und Annehmen von Kritik sowie eine ausgeprägte Konfliktlösungskompetenz. Mit diesen Voraussetzungen können sich Auszubildende auf der fachlichen und der persönlichen Ebene positiv entwickeln.

Das Modul besteht aus einem Einstiegsblock, vier thematischen Blöcken und einem Auswertungsblock. Die thematischen Blöcke widmen sich folgenden Themen: Umgangsformen für ein respektvolles Miteinander, Kommunikation für ein wertschätzendes soziales Miteinander, Kritikfähigkeit als Grundlage für ein wertschätzendes soziales Miteinander, Konfliktfähigkeit als Grundlage für ein gutes Betriebsklima.

Die inhaltlichen Informationen werden anhand praktischer Beispiele direkt angewendet und somit eingeübt.

Rahmenbedingungen

Dauer: Das Modul umfasst knapp 6 Stunden. Diese sollten zusätzlich mindestens drei Pausen beinhalten, eine Mittagspause und zwei kürzere Pausen am Vor- und am Nachmittag. In der tabellarischen Darstellung des Tagesablaufes sind diese nicht berücksichtigt. Sie sollen je nach Anforderungen der konkreten Gruppe sowie den äußeren Rahmenbedingungen flexibel eingefügt werden.

- Block 1: Einstieg in den Tag (10 Minuten)
- Block 2: Thema „Umgangsformen für ein respektvolles Miteinander“ (55 Minuten)
- Block 3: Thema „Kommunikation für ein wertschätzendes soziales Miteinander“ (60 Minuten)
- Block 4: Thema „Kritikfähigkeit als Grundlage für ein wertschätzendes soziales Miteinander“ (60 Minuten)
- Block 5: Thema „Konfliktfähigkeit als Grundlage für ein gutes Betriebsklima“ (120 Minuten)
- Block 6: Auswertung der Tagesveranstaltung (20 Minuten)

Gruppengröße: Die Zielgruppe des Moduls sind Auszubildende, idealerweise im ersten Ausbildungsjahr. Für eine gute Durchführung sollte die Gruppengröße zwischen zehn und fünfundzwanzig Personen liegen. Bei zahlenmäßig stärkeren Jahrgängen sind mehrere Gruppen zu bilden. Falls das Modul für alle Gruppen gleichzeitig durchgeführt werden soll, sorgen Sie für genügend Gruppenräume und durchführende Ausbilder*innen ggf. Teamer*innen.

Gruppenraum: Der Gruppenraum sollte mit einem Stuhlkreis ausgestattet und groß genug sein, dass zusätzlich mehrere Arbeitsgruppen innerhalb der Gruppe ungestört voneinander arbeiten können. Sorgen Sie dafür, dass Sie ohne größere Störungen von außen arbeiten können. Für die Gruppenarbeit wird der Stuhlkreis aufgelöst, für die Plenumsarbeit wird er erneut gebildet.

Materialien: Der Gruppenraum muss mit Flipchart, Flipchart-Papier, Pinnwänden, Moderationskoffer (Moderationskarten, Filzstifte, Pinnnadeln sowie Kugelschreiber oder ähnliches für jede/jeden Auszubildende*n) ausgestattet sein.

Um den Auszubildenden das Verstehen der vermittelten Inhalte zu erleichtern, nutzen Sie die vorbereiteten Visualisierungen. Sie dienen als optischer Anker für die inhaltlichen Beiträge und helfen dabei, das Gelernte besser zu festigen. Dabei handelt es sich um Plakate in Flipchart-Größe (A1 oder B1). Sie können die Plakate anhand der Vorlagen (s. Anlagen) vorbereiten oder die Vorlagen ausdrucken. Die Druckdateien finden Sie auf www.gelbehand.de/aktivimbetrieb.

Geschlechtergerechte Sprache: Im gesamten Modul wird das Gendersternchen „*“ angewendet. In den Bereichen, in denen es sich um gesprochenes Wort handelt (Formulierungsvorschläge für Ihre Wortbeiträge wie Inputs), wird die Mehrfachnennung angewendet, da diese einfacher in der Aussprache ist.

Inhaltliche Vertiefung: Lesen Sie bitte die Handreichung „Gelungene Kommunikation und Konfliktlösungskompetenz“ als inhaltliche Vertiefung des Themas. Sie steht als PDF-Datei unter www.gelbehand.de/aktivimbetrieb zur Verfügung.

BLOCK 1: EINSTIEG IN DEN TAG



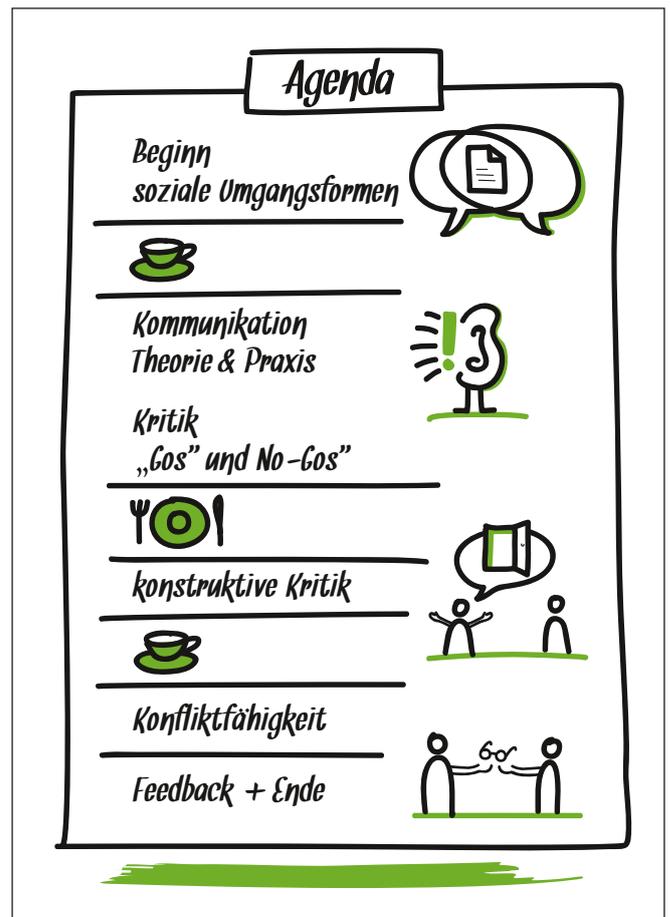
ZIELE	INHALT	AKTIVITÄT: AUSBILDER*IN/ AUSZUBILDENDE	ARBEITSFORMEN/ METHODEN	MATERIALIEN	ZEIT IN MIN
Die Auszubildenden haben einen Überblick über den Ablauf und den Inhalt des Tages.	Begrüßung Vorstellung des Tagesablaufs und der Themen	Ausbilder*in: • Input geben • Fragen beantworten Auszubildende: • Zuhören • Rückfragen stellen	Plenum Input	Plakat (▶ Anlage 1.1) Plakat (▶ Anlage 1.2)	10

ANLAGE 1.1 PLAKAT: BEGRÜSSUNG



Icon: made by Freepik from www.flaticon.com

ANLAGE 1.2 PLAKAT: TAGESABLAUF



BLOCK 2: THEMA „UMGANGSFORMEN FÜR EIN RESPEKTVOLLES MITEINANDER“



ZIELE	INHALT	AKTIVITÄT: AUSBILDER*IN/ AUSZUBILDENDE	ARBEITSFORMEN/ METHODEN	MATERIALIEN	ZEIT IN MIN
Die Auszubildenden reflektieren ihr eigenes Sozialverhalten und kennen die Aspekte guter Umgangsformen.	Beispiele für „gutes Benehmen“ erarbeiten und vorstellen	<p>Ausbilder*in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Übung erläutern • Fragen stellen • auf Fragen/Kommentare der Auszubildenden eingehen • Präsentationen moderieren <p>Auszubildende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fragen beantworten • Ergebnisse präsentieren 	<p>Gruppenarbeit</p> <p>Präsentation im Plenum</p>	<p>Flipchart-Papier</p> <p>Stifte</p> <p>Pinnwand oder Flipchart</p> <p>Arbeitsblatt (► Anlage 2.0)</p>	55



ANLAGE 2.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

ÜBUNG „UMGANGSFORMEN FÜR EIN RESPEKTVOLLES MITEINANDER“



Inhalt und Ziel

Die Auszubildenden reflektieren ihr eigenes Sozialverhalten und vergegenwärtigen sich allgemeine Standards guter sozialer Umgangsformen. Sie kennen die Aspekte guter Umgangsformen, die den anderen Auszubildenden wichtig sind und die ihnen bis dahin eventuell nicht bewusst waren.

Schritt 1 (5 Minuten)

Leiten Sie die Gruppenarbeit ein. Dabei können Sie auf folgende Formulierung zurückgreifen:

„Ein höfliches Miteinander im beruflichen Alltag ist die Grundlage guter Zusammenarbeit. Wir wollen uns daher im nächsten Schritt genauer mit dem Thema Umgangsformen beschäftigen. Was genau ist ‚gutes Benehmen‘ überhaupt? Was gehört dazu? Welche kleinen Gesten machen gutes Benehmen aus? Was genau sind gute Umgangsformen? Welche Regeln der Kommunikation gehören unter Umständen dazu? Was ist euch selbst wichtig, wenn ihr mit jemandem ein Gespräch führt?) Welche ‚Benimmklassiker‘ gibt es? Was ist wohl eurer Meinung nach den meisten Leuten wichtig?“

Teilen Sie die Gruppe in Kleingruppen à vier bis fünf Auszubildende auf. Formulieren Sie den Arbeitsauftrag für die Gruppenarbeit. Die Auszubildenden sollen zehn bis zwölf Beispiele für gutes Benehmen finden und diese auf Flipchart-Papier notieren.

Schritt 2 (15 Minuten)

Die Auszubildenden verteilen sich in ihren Arbeitsgruppen auf den Raum, sodass sie ungestört arbeiten können. Jede Gruppe bearbeitet die Fragestellung und notiert ihre Ergebnisse.

Die Auszubildenden notieren auf ihrem jeweiligen Flipchart-Papier als Überschrift „Gutes Benehmen umfasst:“ und darunter ihre Ergebnisse.

Für das Beenden der Arbeitsgruppenphase können Sie auf folgende Formulierung zurückgreifen:

„Die Arbeitsgruppenphase ist nun vorüber. Kommt bitte zum Ende und legt die Stifte beiseite. Ich bin gespannt, welche Punkte zum Thema gutes Benehmen euch eingefallen und damit wichtig sind. Ich bitte die erste Gruppe, nach vorn zu kommen. Hängt euer Ergebnis an die Flipchart/Pinnwand und stellt eure Punkte vor. Ich wünsche mir, dass jede und jeder zu Wort kommen. Wenn möglich, nennt doch bitte ein praktisches Beispiel für jeden Punkt, damit man sich direkt etwas darunter vorstellen kann.“

Schritt 3 (20 Minuten)

Nachdem die Auszubildenden in Arbeitsgruppen Ideen gesammelt haben, bitten Sie die erste Gruppe, ihre Ergebnisse vorzustellen. Alle Gruppenmitglieder kommen dafür nach vorne und stellen ihre Ergebnisse vor. Regen Sie an, dass jede*r einen Punkt vorstellt, sodass alle wenigstens einmal vor den anderen gesprochen haben. Lassen Sie die Ergebnisse unkommentiert. Wenn Verständnisfragen aufkommen, können Sie sie natürlich stellen. Bedanken Sie sich bei der Gruppe und bitten Sie die nächste Gruppe nach vorne. Regen Sie die Auszubildenden an, für ihre Punkte praktische Beispiele zu finden, und unterstützen Sie sie dabei, falls nötig.

Die folgenden Punkte können Ihnen als Information für den Hinterkopf dienen, welche sozialen Umgangsformen für ein respektvolles Miteinander wichtig sind. Viele dieser Punkte werden eventuell von den Auszubildenden selbst genannt werden.

Anlage 2.0: Nach einer Idee von Dorit Kirfel





Mögliche Nennungen für „gutes Benehmen“:

- Pünktlichkeit
- Freundlichkeit (Lächeln, Grüßen, bitte, danke)
- Personen ausreden lassen und ihnen zuhören
- maßvoller Umgang mit dem Handy
- Schwächere unterstützen
- positive Wortwahl und positive Körpersprache
- angemessene Kleidung
- für Sauberkeit und Ordnung sorgen
- „Reviere“ von anderen respektieren
- Belästigung durch Lautstärke und Gerüche vermeiden
- Anteil nehmen, Mitgefühl zeigen
- Tür aufhalten
- Eilige vorbeilassen
- tragen helfen
- aufheben, was jemandem heruntergefallen ist
- in der Abteilung mit allen anderen dafür sorgen, dass Papierhandtücher/Kaffee etc. vorhanden sind
- Regeln der Toilettenbenutzung

Schritt 4 (15 Minuten)

Nach der Vorstellung der Gruppenergebnisse stellen Sie den Auszubildenden die in Ihrem Betrieb erwarteten sozialen Umgangsformen vor. Ein möglicher Einstieg könnte so aussehen:

„Und jetzt schauen wir uns an, was bei uns im Betrieb an Umgangsformen erwartet wird. Ich stelle euch diese Punkte vor.“

Wichtig: Sprechen Sie keine Verbote aus, sondern formulieren Sie die Erwartungen positiv. Unterstreichen Sie die einzelnen Punkte dadurch, dass Sie deren positive Auswirkungen auf das soziale Miteinander im betrieblichen Alltag verdeutlichen. Natürlich können Sie auch Beispiele für negative Auswirkungen bei Nichtbeachtung der Regeln nennen. Der Fokus sollte jedoch auf den positiven Auswirkungen liegen.

Notieren Sie die genannten Punkte während des Vortrages entweder auf Flipchart-Papier oder bereiten Sie ein Plakat vor.

HINWEIS: Indem Sie Ihre Erwartungen an die sozialen Umgangsformen der Auszubildenden vorstellen, leisten Sie einen aktiven Beitrag zur Vorbeugung von Konflikten. Denn häufig sind unerfüllte Erwartungen oder Missverständnisse die Ursache von Konflikten. Indem Sie die Erwartungen deutlich machen, die Sie an die Auszubildenden stellen, reduzieren Sie einen Teil möglicher Konfliktursachen.



BLOCK 3: THEMA „KOMMUNIKATION FÜR EIN WERTSCHÄTZENDES SOZIALES MITEINANDER“



ZIELE	INHALT	AKTIVITÄT: AUSBILDERIN/ AUSZUBILDENDE	ARBEITSFORMEN/ METHODEN	MATERIALIEN	ZEIT IN MIN.
Die Auszubildenden kennen zentrale Grundlagen der Kommunikation und den Zusammenhang zwischen Kommunikation und der Entstehung von Konflikten.	Grundlagen der Kommunikation nach Watzlawick und Schulz von Thun lernen	Ausbilder*in: • Input geben • Fragen beantworten Auszubildende: • zuhören • Rückfragen stellen	Plenum Input	Arbeitsblatt (► Anlage 3.0) Plakate (► Anlagen 3.1, 3.2)	10
Die Auszubildenden können das aktive Zuhören als Methode anwenden.	Die Auszubildenden üben das aktive Zuhören als Methode zur Übermittlung von Sachinhalten anzuwenden.	Ausbilder*in: • Rollenspiel erläutern • Rückfragen beantworten • Präsentationen modellieren Auszubildende: • Aufgaben lösen • Fragen beantworten	Gruppenarbeit Plenum Rollenspiel mit Reflexion	Flipchart-Papier Stifte Pinnwand oder Flipchart Arbeitsblatt (► Anlage 4.0) Plakate (► Anlagen 4.1, 4.2, 4.3, 4.4)	40
Die Auszubildenden festigen die sinnvolle Anwendung des aktiven Zuhörens.	Vorteile und Nachteile sowie die sinnvolle Anwendung der Methode „aktives Zuhören“ werden vorgestellt.	Ausbilder*in: • Input geben Auszubildende: • zuhören	Plenum Input	Arbeitsblatt (► Anlage 5.0) Plakate (► Anlagen 5.1, 5.2)	5
Die Auszubildenden kennen den Zusammenhang zwischen Lerntechnik und Merkfähigkeit.	Zusammenhang von Merkfähigkeit und Sinnen sowie dessen Folgen für die Reproduzierbarkeit von Wissen lernen.	Ausbilder*in: • Fragen stellen und diese auflösen Auszubildende: • Schätzungen abgeben	Quiz	Arbeitsblatt (► Anlage 6.0) Plakat (► Anlage 6.1)	5



ANLAGE 3.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

INPUT „KOMMUNIKATION“



Im Anschluss an die Besprechung der erwarteten sozialen Umgangsformen im Unternehmen (Block 2) beginnen Sie im Themenblock 2 mit einem Input zu zentralen Methoden der Kommunikationswissenschaften als Grundlage für die darauffolgende praktische Anwendung. Verwenden Sie dazu als Visualisierung Inhalte der Plakate in den Anlagen 3.1 und 3.2. Sie können die Inhalte abschreiben oder die Anlagen ausdrucken.

Sie können auf folgende Formulierung zurückgreifen:

„Ich möchte euch nun ein paar zentrale Grundsätze der Kommunikationswissenschaft vorstellen. Das meiste werdet ihr schon einmal gehört haben. Betrachtet es als Auffrischung für die im Anschluss folgende praktische Anwendung der Grundsätze.“

Verweisen Sie auf das Plakat „Grundregeln der Kommunikation nach Paul Watzlawick“ (► **Anlage 3.1**).

„Ein erster, zentraler Grundsatz der Kommunikationswissenschaft stammt von Paul Watzlawick. Er lautet: ‚Man kann nicht nicht kommunizieren.‘ Damit ist gemeint, dass Kommunikation eigentlich immer stattfindet, egal ob ich aktiv handle bzw. spreche oder nicht. Alles, was ich tue, beinhaltet für andere eine Aussage. In Bezug auf Konflikte heißt das, wer nichts sagt oder sich zu etwas nicht äußert, löst auch Probleme und Unstimmigkeiten nicht. Wenn man Konfliktthemen nicht anspricht und versucht, Konflikte auszusetzen, kann man sogar dazu beitragen, einen bestehenden Konflikt voranzutreiben. Außerdem vermittelt nicht nur das gesprochene Wort Inhalte an meine Gesprächspartnerin oder meinen Gesprächspartner. Auch außersprachliche Aspekte wie die Körperhaltung, Blicke und Gesten vermitteln Botschaften und können Zeichen der Sympathie oder der Ablehnung

sein. Viele der Informationen, die wir über Körpersprache senden, sind unbewusst und bergen Konfliktpotential.

Der zweite Grundsatz von Watzlawick lautet: ‚Jede Mitteilung hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.‘ Der Inhaltsaspekt transportiert die rein sachliche Information, der Beziehungsaspekt zeigt, in welcher Beziehung Senderin bzw. Sender und Empfängerin bzw. Empfänger zueinander stehen.

Es ist wichtig, zu verstehen, dass es keine rein informative Botschaft gibt. Der Beziehungsaspekt ist in jeder Nachricht enthalten und bestimmt die Inhaltsbotschaft entscheidend mit. Wenn zum Beispiel jemand mit Bewunderung in der Stimme und großen Augen eure neuen Schuhe kommentiert mit ‚Coole Sneakers! Sind das Designerteile?‘, dann wird diese Aussage wahrscheinlich als Kompliment empfangen und das Gegenüber fühlt sich bestätigt. Mit Ironie in der Stimme und hochgezogener Augenbraue gesprochen, wird dieselbe Aussage aller Wahrscheinlichkeit nach als Beleidigung empfunden und das Gegenüber fühlt sich abgewertet.“

Verweisen Sie auf das Plakat „Vier-Seiten-Modell Schulz von Thun“ (► **Anlage 3.2**).

„Ein anderer Kommunikationswissenschaftler, ist Friedemann Schulz von Thun. Er hat sich ebenfalls mit den Grundlagen der Kommunikation beschäftigt und das Konzept von Paul Watzlawick erweitert. Er sagt, dass Kommunikation eine Begegnung auf vier Ebenen ist: auf der Sachebene, auf der Be-

Anlage 3.0: Vergleiche Watzlawick, Paul, Janet H. Beavin, Don D. Jackson. 2016. Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien. Göttingen: Hogrefe und Schulz von Thun, Friedemann. 1981. Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Reinbeck: Rowohlt und Rosenberg, Marshall B. 1999. Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens. Paderborn: Junfermann.





ziehungsebene, auf der Ebene der Selbstkundgabe und auf der appellativen Ebene. Die Sachebene meint all das, worüber ich die andere Person oder Personen mit einer Nachricht informiere also die Fakten. Die Beziehungsebene drückt aus, wie ich persönlich zu meinem Gegenüber stehe, zum Beispiel in Freundschaft, Ablehnung oder Wertschätzung. Die Ebene der Selbstkundgabe verrät meine mit der Nachricht verbundenen Gefühle, Werte oder Wünsche also was ich mit meiner Nachricht über mich selbst aussage. Die vierte Ebene – der Appell – bezieht sich auf das, was ich durch mein Sprechen bei meinem Gegenüber erreichen möchte also was er oder sie tun soll.

Diese vier Ebenen sind in jeder Botschaft immer gleichzeitig enthalten. Manche davon sind stärker als andere ausgeprägt und mir sind beim Sprechen nie alle Ebenen bewusst. Eine Nachricht hat somit vier verschiedene Aussagemöglichkeiten für die Person, mit der ich spreche – je nachdem auf welcher Ebene die Nachricht empfangen wird.

Wenn ich als Ausbilderin/Ausbilder zum Beispiel auf die unaufgeräumte Werkbank meiner Auszubildenden schaue, den Kopf schüttele und sage ‚In 5 Minuten ist Feierabend. Aufräumen, sofort!‘, dann hat diese Aussage auf der Sachebene die Botschaft: ‚Es ist unaufgeräumt. Bei uns im Betrieb gilt die Regel, den Arbeitsplatz zum Feierabend sauber zu hinterlassen.‘ Auf der Beziehungsebene meint die Aussage, dass ich die Ausbilderin/der Ausbilder bin und daher sagen muss, was zu tun ist. Auf der Ebene der Selbstkundgabe kommt zum Ausdruck, dass ich genervt und sauer bin, euch öfter darauf aufmerksam machen zu müssen, vor dem Feierabend aufzuräumen. Zu guter Letzt verbinde ich mit der Aussage den Appell bzw. die Aufforderung, die Werkbank sofort aufzuräumen.

Bildhaft gesprochen kommuniziert jede Person mit vier Schnäbeln und hört mit vier Ohren. Weder Senderin bzw. Sender noch Empfängerin

bzw. Empfänger können es schaffen, immer alle vier Ebenen bewusst wahrzunehmen. Auch dass zwei Kommunikationspartnerinnen oder -partner sich konsequent auf den gleichen Kanälen austauschen, ist eher der Idealfall als die Regel. Vielmehr werden die Ebenen in Dialogen unterschiedlich gewichtet und interpretiert. Und daraus können Missverständnisse und Konflikte entstehen.

Paul Watzlawick und Friedemann Schulz von Thun betonen, dass die Beziehungsbotschaft, die häufig unbewusst in Körpersprache und Tonfall verschlüsselt wird, die zentrale Botschaft im Kommunikationsprozess ist. Denn die Beziehungsebene ‚zielt direkt ins Herz‘ (Friedemann Schulz von Thun).

Der amerikanische Psychologe Marshall Rosenberg schließt hier direkt an und schaut in seinem Konzept der ‚gewaltfreien Kommunikation‘ auf den Beziehungsaspekt in der Kommunikation und in der Konfliktlösung. Aus seiner Perspektive braucht gelungene Kommunikation die Sprache des Herzens. Darum stammt von ihm der Begriff ‚language of the heart‘.

Die ‚language of the heart‘ verstärkt das Wohlwollen gegenüber dem/der anderen und richtet die Aufmerksamkeit auf die eigenen Bedürfnisse und Wünsche. Gleichzeitig wird mit empathischem Zuhören ermittelt, welche Motive das Gegenüber verfolgt und welche Gefühle hinter seinen Verhaltensweisen stehen. Ziel ist es, ein tieferes Verständnis auf beiden Seiten für den jeweils anderen/die jeweils andere zu entwickeln. Ablehnung, Abwertung, Beschuldigung und Angriffe werden in der gewaltfreien Kommunikation konsequent vermieden.“

Zur visuellen Unterstützung Ihres Vortrages können Sie die beiden Plakate aus Anlage 3.1 und Anlage 3.2 verwenden.





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*  *Appell*

Äußerung

Beziehungshinweis

*Kommunikation ist Begegnung
auf vier Ebenen*



ANLAGE 4.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

ROLLENSPIEL MIT REFLEXION

„DER KONTROLLIERTE DIALOG“



Im Anschluss an den Vortrag zu den Grundlagen der Kommunikation folgt die praktische Anwendung des Gelernten anhand der Übung „Der kontrollierte Dialog“.

Diese Übung erfordert von allen Beteiligten ein exaktes Vorgehen, um den gewünschten Lerneffekt zu erzielen. Seien Sie daher präzise in der Beschreibung der Übung und fragen Sie nach, ob alle ihre jeweilige Aufgabe verstanden haben.

Schritt 1 (10 Minuten)

Fordern Sie die Auszubildenden auf, Dreiergruppen zu bilden. Falls die Anzahl nicht aufgeht, bilden Sie eine oder zwei zusätzliche Vierergruppen.

Stellen Sie die Aufgabe für die drei unterschiedlichen Rollen vor:

„In jeder Gruppe gibt es drei Rollen: A, B und C. A und B diskutieren über ein kontroverses Thema. C beobachtet und kontrolliert die Einhaltung einer Gesprächsregel, die ich gleich erklären werde. A und B wählen ein Diskussionsthema aus, bei dem sie unterschiedlicher Meinung sind. Falls ihr 4er-Gruppen gebildet habt, übernehmen jeweils zwei von euch die Rolle C.“

Schreiben Sie die Themen (► [Anlage 4.1](#)) auf einem Flipchart-Papier auf oder drucken Sie die Anlage aus.

„Als Vorbereitung bekommen A und B zwei Minuten Zeit, sich gute Argumente zu überlegen. Es ist wichtig, dass C auf die Einhaltung der Gesprächsregel achtet und A und B eventuell daran erinnert, das wiederzugeben, was der oder die andere vorher gesagt hat.“

Schreiben Sie die Gesprächsregel (► [Anlage 4.2](#)) auf ein Flipchart-Papier oder drucken Sie die Anlage aus.

Schritt 2 (10 Minuten)

Lassen Sie die Dreiergruppen zusammenkommen und geben Sie ihnen 10 Minuten Zeit, um sich ein Thema auszusuchen, die Pro- und Contra-Seite festzulegen und Argumente für die jeweilige Position zu sammeln.

Schritt 3 (ca. 10 Minuten)

Lassen Sie die erste Gruppe mit der Vorstellung ihrer Ergebnisse beginnen. Fordern Sie die Gruppe auf, ihr Thema zu benennen, und starten Sie den Dialog.

Schritt 4 (10 Minuten)

Wenn alle Argumente ausgetauscht sind, fordern Sie C auf, seine/ihre Eindrücke zu beschreiben. Fragen Sie A und B nacheinander, wie es ihnen ergangen ist. Mögliche Fragen an alle A, B und C:

- Was ist dir aufgefallen?
- Wie gut hat es mit der Einhaltung der Gesprächsregel geklappt? Woran lag das?

Häufige Antworten werden sein: „Es war nervig, den Inhalt erst zu wiederholen, bevor man das eigene Argument einbringt.“ „Es war schwer, das vorherige Argument zu wiederholen, weil man zu sehr mit dem eigenen beschäftigt war.“ „Man vergisst Argumente, weil man so auf den/die andere*in konzentriert gewesen ist.“ Etc.

Notieren Sie die genannten Eindrücke in Stichpunkten auf einem Flipchart.

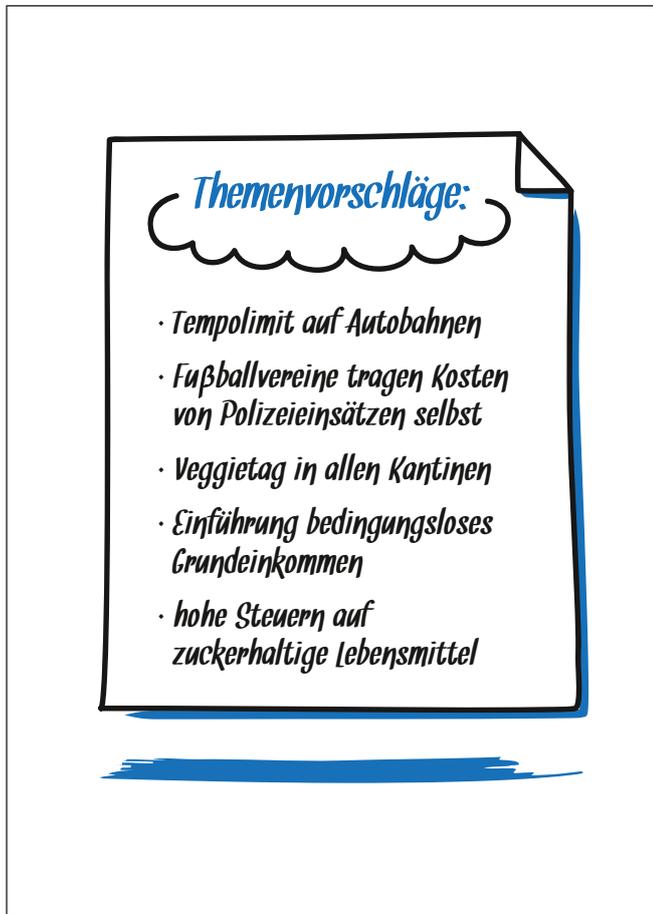
Anlage 4.0: Nach einer Idee von Antons, Klaus, Heidi Ehrensperber, Rita Milesi. 2018. Praxis der Gruppendynamik: Übungen und Modelle. Göttingen: Hogrefe.





ANLAGE 4.1

PLAKAT: THEMENVORSCHLÄGE



ANLAGE 4.2

PLAKAT: GESPRÄCHSREGEL



ANLAGE 5.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

INPUT „KONTROLLIERTER DIALOG UND ANWENDUNGSMÖGLICHKEITEN FÜR REFLEKTIERENDES ZUHÖREN“



Nach den Rückmeldungen der Auszubildenden erläutern Sie anhand der Plakate (► **Anlagen 5.1 und 5.2**) die Vor- und Nachteile eines kontrollierten Dialogs als Gesprächsmethode (► **Anlage 5.1**) und die Anwendungsmöglichkeiten für das reflek-

tierende Zuhören (► **Anlage 5.2**). Visualisieren Sie Ihren Input, indem Sie die Inhalte der beiden Anlagen auf ein Flipchart-Papier abschreiben oder die Anlagen ausdrucken.

ANLAGE 5.1 PLAKAT: VOR- UND NACHTEILE EINES KONTROLLIERTEN DIALOGS ALS GESPRÄCHSMETHODE

ANLAGE 5.2 PLAKAT: ANWENDUNGSBEISPIELE FÜR REFLEKTIERENDES ZUHÖREN



Icon: made by Freepik from www.flaticon.com



ANLAGE 6.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

ÜBUNG „QUIZ“



Nachdem Sie mit den Auszubildenden die Methode „aktives Zuhören“ geübt haben, vertiefen Sie das Thema in Bezug auf dessen Zusammenhang mit dem Behalten von Lerninhalten. Sie können folgendermaßen überleiten:

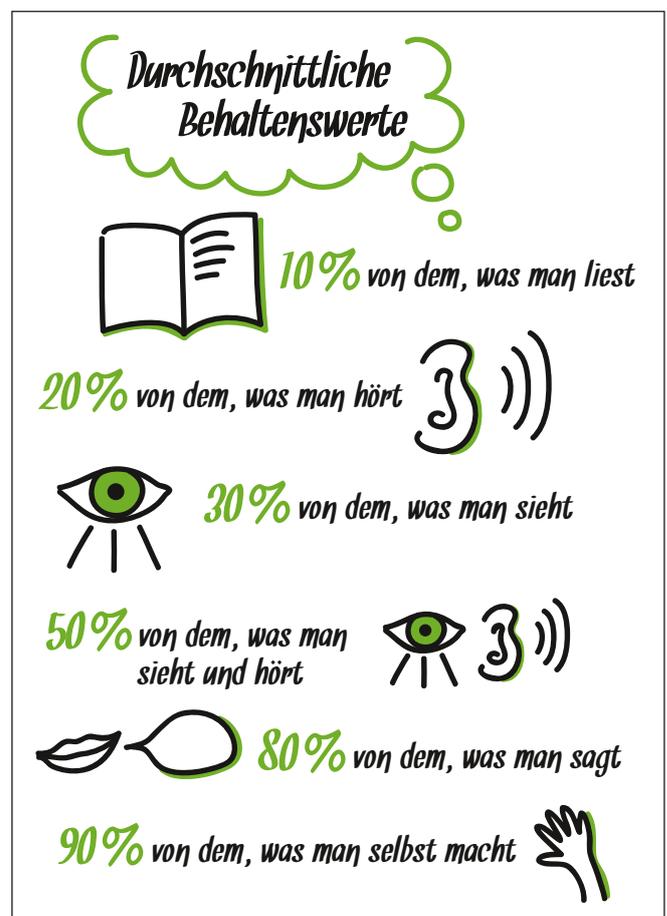
„Ich habe gerade gesagt, dass beim Lernen reflektierendes Zuhören eine gute Methode sein kann, um Dinge besser zu behalten. Weil dieser Punkt im Rahmen der Ausbildung besonders wichtig ist, möchte ich ihn noch ein wenig vertiefen. Das heißt, ich möchte euch ein paar Hinweise an die Hand geben, was ihr tun könnt, um schneller und eventuell leichter zu lernen. Es gibt einen Zusammenhang zwischen der Merkfähigkeit von Lerninhalten und den Sinnen, die ich benutze, um mir etwas anzueignen. Lasst uns ein kleines Ratespiel machen. Ich stelle euch verschiedene Sinne vor und ihr ratet, wie viel Prozent von dem, was ich mit diesem Sinn aufnehme, behalten wird.“

Zeigen Sie den Auszubildenden das vorbereitete Plakat (► **Anlage 6.1**). Sie können die Inhalte der Anlage abschreiben oder die Anlage ausdrucken.

Kleben Sie im Vorhinein die Prozentzahlen auf dem Plakat ab (wieder entfernbar), sodass die Auszubildenden selber raten können, wie viel Prozent mit den verschiedenen Sinnen behalten werden. Fangen Sie mit dem ersten Punkt „Lesen“ an und fragen Sie in die Runde, was die Auszubildenden glauben, wie viel sie von etwas, das sie gelesen haben, behalten. Nachdem Sie ein paar Einschätzungen gesammelt haben, lösen sie auf. Entfernen Sie dafür die Abdeckung der Prozentangabe. Verfahren Sie mit den anderen Sinnen genauso.

Machen Sie deutlich, wie wichtig es ist, nachzufragen und selber auszuprobieren. Zeigen Sie, dass eine rein passive Aufnahme von Lerninhalten (nur hören oder lesen) dazu führt, dass nur ein sehr kleiner Teil behalten wird.

ANLAGE 6.1 PLAKAT: ZUSAMMENHANG ZWISCHEN DER MERKFÄHIGKEIT UND DEN SINNEN



Anlage 6.1: Vergleiche: Arbeitsblätter Stangl Taller.
<https://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/LERNEN/Lernstrategien.shtml>,
abgerufen am 12.11.2019.



BLOCK 4: THEMA „KRITIKFÄHIGKEIT ALS GRUNDLAGE FÜR EIN WERTSCHÄTZENDES SOZIALES MITEINANDER“



ZIELE	INHALT	AKTIVITÄT: AUSBILDERIN/ AUSZUBILDENDE	ARBEITSFORMEN/ METHODEN	MATERIALIEN	ZEIT IN MIN.
(Selbst-)Reflexion	Durch Beantwortung von Fragen eigene Haltung zum Thema Kritik herausfinden	Ausbilder*in: • Thema anmoderieren Auszubildende: • sich zum Begriff „Kritik“ positionieren	Plenum Stimmungsbild	Arbeitsblatt (► Anlage 7.0) Plakat (► Anlage 7.1)	5
Die Auszubildenden kennen den sachlichen Umgang mit Kritik.	In Gruppen diskutieren die Auszubildenden über den Umgang mit Kritik und erarbeiten Lösungsvorschläge anhand eines Leitfadens.	Ausbilder*in: • Arbeitsauftrag formulieren • eventuell Hilfestellung bei der Beantwortung der vier Fragen leisten Auszubildende: • Aufgaben lösen	Gruppenarbeit mit Präsentation Plenum Input	Flipchart-Papier, Pinnwände, Karten Arbeitsblatt (► Anlage 8.0, 8.1, 8.2)	35
Die Auszubildenden reflektieren, dass alle nur Menschen sind und manchmal schlecht Kritik äußern.	Die Auszubildenden überlegen Gründe für das schlechte Geben von Kritik.	Ausbilder*in: • Fragen stellen • Ergebnisse sammeln ggf. ergänzen Auszubildende: • Fragen beantworten	Plenum Zurufabfrage	Flipchart Arbeitsblatt (► Anlage 9.0)	10
Die Auszubildenden reflektieren ihr eigenes Kritikverhalten.	Frage: Was ist eure Macke zum Thema Kritik annehmen?	Ausbilder*in: • Fragen stellen und aufschreiben Auszubildende: • Fragen beantworten	Plenum Lehr-Lern-Gespräch	Arbeitsblatt (► Anlage 10.0)	10



ANLAGE 7.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

ANMODERATION „KRITIKFÄHIGKEIT“



Zum Einstieg in das Thema Kritikfähigkeit holen Sie in der Gruppe ein Stimmungsbild zum Thema Kritik ein. Dabei können Sie auf folgende Formulierungen zurückgreifen:

„Nachdem wir uns mit verschiedenen allgemeinen Aspekten von Kommunikation beschäftigt haben, kommen wir nun zum Thema Kritik.“

- Wie spreche ich Dinge an, die mir persönlich am Verhalten anderer nicht gefallen?
- Wie reagiere ich, wenn jemand über mein Verhalten oder gar über mich als Person Kritik äußert?
- Wie fühle und verhalte ich mich in solchen Situationen?

Kritisiert zu werden, wird euch in der Ausbildung häufig begegnen. Ihr habt eine Ausbildung begonnen, um etwas zu lernen, nicht weil ihr bereits alles könnt. Viele Dinge sind neu für euch. Vieles werdet ihr zum ersten Mal machen und vieles davon werdet ihr auch nicht auf Anhieb richtig machen. Von daher werdet ihr Kritik bekommen – fachlich, aber in manchen Fällen auch in Bezug auf euer persönliches Verhalten. Um mit solchen Situationen gut umgehen zu lernen, beschäftigen wir uns mit dem Thema.“

Nach der Einführung stellen Sie Fragen, um ein Stimmungsbild zu erhalten. Dabei können Sie auf folgende Formulierung zurückgreifen:

„Ich werde euch jetzt Fragen stellen und ihr antwortet mit einem Daumenzeichen. Daumen hoch bedeutet ‚alles top, kein Problem, gehe ich total locker und professionell mit um‘. Daumen horizontal bedeutet ‚mal so, mal so, kommt darauf an‘. Daumen runter bedeutet ‚mag ich gar nicht, versuche ich zu vermeiden, wenn es geht‘.“

Also:

- Wenn ihr das Wort Kritik hört, was für ein Gefühl erzeugt das bei euch?
- Wie steht ihr dazu, kritisiert zu werden?
- Geht kurz in euch und gebt per Handzeichen ein Stimmungsbild.“

Schauen Sie in die Runde und verweisen Sie darauf, dass die Haltungen zum Thema Kritik sehr unterschiedlich sind.

Erläutern Sie:

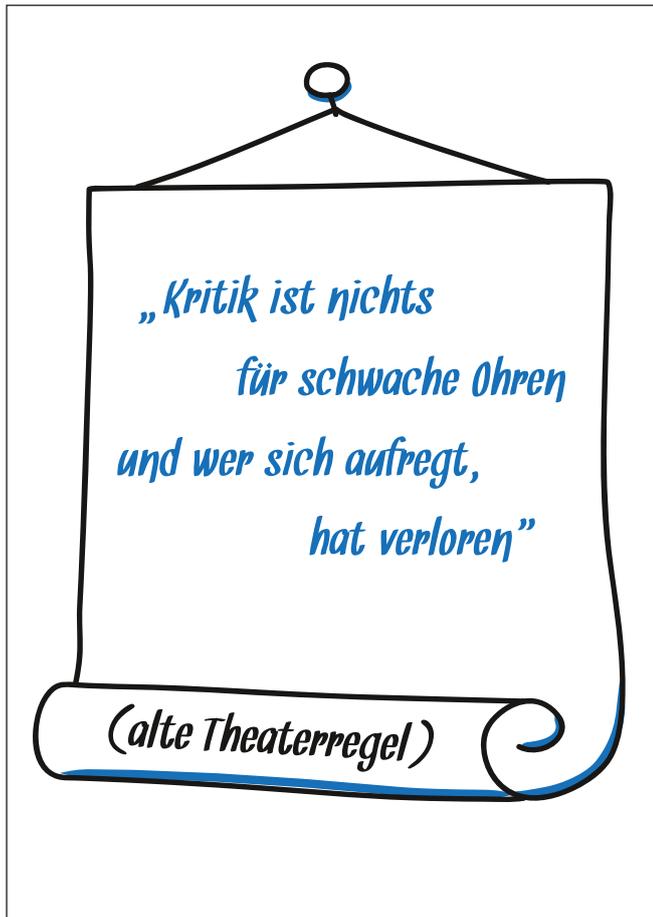
„Viele Menschen werden nicht gerne kritisiert. Kritik bietet jedoch immer auch die Chance, sich fachlich und persönlich weiterzuentwickeln. Seht es daher als Geschenk, das ihr bekommt. Auch Kritik zu geben ist nicht einfach. Wenn ich von jemandem kritisiert werde, kann ich das auch als Zeichen werten, dass ich demjenigen oder derjenigen nicht egal bin.“

Verweisen Sie auf die alte Theaterregel „Kritik ist nichts für schwache Ohren, und wer sich aufregt hat verloren“. Dabei können Sie die Regel visualisieren und die Inhalte der Anlage 7.1 anschreiben oder die Anlage ausdrucken.



ANLAGE 7.1

PLAKAT: THEATERREGEL



ANLAGE 8.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

GRUPPENARBEIT „KRITIK ÄUSSERN“



Im Anschluss an das Stimmungsbild zum Begriff Kritik vertiefen Sie das Thema mit den Auszubildenden in der Gruppenarbeit.

Schritt 1 (5 Minuten)

Teilen Sie die Gruppe in vier Kleingruppen auf. Lassen Sie die Auszubildenden sich so im Raum verteilen, dass sie gut in ihrer Gruppe arbeiten können. Stellen Sie die folgenden vier Fragen und verteilen Sie jeweils eine Frage auf jede der vier Gruppen. Achten Sie darauf, dass alle Fragen verteilt werden. Schreiben Sie die Fragen auf oder drucken Sie die Anlage 8.1 aus. Fordern Sie die Gruppen dazu auf, sechs bis acht Antworten zu ihrer jeweiligen Frage zu sammeln und diese auf Flipchart-Papier zu notieren.

Fragen:

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

Schritt 2 (10 Minuten)

Die Kleingruppen arbeiten an der Beantwortung der Fragen. Jede Gruppe soll sechs bis acht Antworten zur jeweiligen Frage notieren und auf Flipchart-Papier schreiben.

Schritt 3 (10 Minuten)

Im Anschluss stellen die Auszubildenden die Ergebnisse der vier Arbeitsgruppen im Plenum vor. Lassen Sie dazu die erste Gruppe nach vorn kommen und ihre Ergebnisse vorstellen. Als Visualisierung können Sie die Inhalte der Anlage 8.2 abschreiben oder die Anlage ausdrucken.

Schritt 4 (5 Minuten)

Nachdem die Arbeitsgruppen jeweils ihre Ergebnisse vorgestellt haben, können Sie fehlende Punkte ergänzen. Bitte verwenden Sie die folgende Liste:

1. Wie äußere ich auf eine gute Art und Weise Kritik?

- sachlich formulieren
- konkrete Beispiele nennen
- unter vier Augen
- zeitnah
- freundliche Körpersprache
- auch positive Aspekte nennen
- Verbesserungsvorschläge benennen
- zusammen Lösungen entwickeln
- auf Augenhöhe kommunizieren

2. Was sollte man beim Kritikäußern nicht tun?

- persönlich werden
- beleidigend sein
- pauschale, verallgemeinernde Kritik äußern
- nur mit Dritten über das Problem sprechen (lästern)
- vor allen anderen kritisieren (bloßstellen)
- Ironie und Arroganz
- keine Verbesserungsvorschläge machen (meckern)





3. Wie nehme ich Kritik professionell an?

- entspannt bleiben
- ruhig zuhören
- Fragen zur Sache stellen
- nach Verbesserungsvorschlägen fragen
- berechtigte Kritik so schnell wie möglich umsetzen
- Kritik als Entwicklungschance sehen
- Kritik umsetzen und eine Rückmeldung einholen

4. Was sollte man beim Annehmen von Kritik vermeiden?

- zum einen Ohr rein, zum anderen Ohr raus (abblocken, nicht annehmen)
- sich rechtfertigen
- auf andere schieben
- beleidigt reagieren
- wütend/patzig werden
- Gegenangriffe
- aggressiv reagieren
- nachtragend sein

ANLAGE 8.1 PLAKAT: FRAGEN „KRITIK“

ANLAGE 8.2 PLAKAT: VIER ASPEKTE VON 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?

Icon: made by Freepik from www.flaticon.com

1 „Gos“ Äußern von Kritik

2 „No-Gos“ Äußern von Kritik

3 „Gos“ Annehmen von Kritik

4 „No-Gos“ Annehmen von Kritik



ANLAGE 9.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

ZURUFABFRAGE



Nachdem alle Gruppen ihre Ergebnisse vorgestellt und Sie fehlende Punkte ergänzt haben, kommen Sie noch einmal auf die „No Gos“ beim Geben von Kritik zurück. Fragen Sie in die Runde:

- Welche Gründe kann es für das schlechte Geben von Kritik geben?

Sammeln Sie die Antworten der Auszubildenden auf einem Flipchart. An dieser Stelle geht es darum, zu reflektieren, dass Kritik häufig nicht sachlich gegeben wird, und gemeinsam zu überlegen, welche möglichen Gründe es für dieses Verhalten geben könnte. Sie trainieren an dieser Stelle die Kompetenz der Perspektivenübernahme und bereiten die Auszubildenden auf die Aufgabe vor, Konfliktursachen zu reflektieren.



ANLAGE 10.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

LEHR-LERN-GESPRÄCH



Im Anschluss kommen Sie auf das persönliche Verhalten der Auszubildenden in Bezug auf Kritik zu sprechen. Fragen Sie in die Runde:

- Was sind eure persönlichen „Macken“ beim Annehmen von Kritik?

Um nicht das Gefühl zu vermitteln, dass die Auszubildenden vorgeführt werden sollen, beginnen Sie selbst mit Ihrer Macke (z. B. nachtragend zu sein).

Mögliche Macken im Umgang mit Kritik:

- nachtragend sein
- sich rechtfertigen
- Kritik nicht an sich rankommen lassen
- wütend werden
- als Gegenstrategie den anderen kritisieren

Schreiben Sie Ihre eigene Macke auf ein Plakat (Pinnwand oder Flipchart) und starten Sie die Abfrage der Auszubildenden. Notieren Sie diese stichpunktartig auf das Plakat. Wenn einzelne Punkte mehrfach genannt werden, beginnen Sie auf dem Plakat eine Strichliste. Nachdem alle Auszubildenden zu Wort gekommen sind, ist auf dem Plakat eine Art Ranking der häufigsten Macken zu erkennen.

Danach besprechen Sie mit den Auszubildenden, wie man mit Macken umgehen kann. Sie können auf folgende Formulierung zurückgreifen:

„Alle diese Macken sind normal. Wenn aber einem die eigene Macke beim Annehmen von Kritik bewusst ist, dann ist der Umgang mit dieser Kritik einfacher.“

- Wie würdet ihr mit den einzelnen Macken umgehen?“



BLOCK 5: THEMA „KONFLIKTFÄHIGKEIT ALS GRUNDLAGE FÜR EIN GUTES BETRIEBSKLIMA“



ZIELE	INHALT	AKTIVITÄT: AUSBILDERIN/ AUSZUBILDENDE	ARBEITSFORMEN/ METHODEN	MATERIALIEN	ZEIT IN MIN.
Die Auszubildenden reflektieren den Umgang mit Konfliktsituationen.	Reaktionen/Antworten auf Konfliktsituation werden erarbeitet und diskutiert. Die Auszubildenden lernen, gute und schlechte Kommunikationsstrategien in Kritiksituationen zu erkennen.	Ausbilder*in: <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsauftrag formulieren • Arbeitsgruppen einteilen • Auswertungsgespräch moderieren Auszubildende: <ul style="list-style-type: none"> • Szene vorbereiten • Fragen beantworten • zuhören 	Gruppenarbeit Plenum Rollenspiel mit Reflexion	Stifte, Papier Arbeitsblatt (► Anlage 11.0) Arbeitsblatt Azubis (► Anlage 11.1)	35
Die Auszubildenden lernen am Beispiel von Ich-Botschaften und der Vier-Schritte-Methode wertschätzende Kommunikation kennen.	Die Wirkung von Ich-Botschaften und die Vier-Schritte-Methode wird in Form eines Inputs erläutert.	Ausbilder*in: <ul style="list-style-type: none"> • Input geben Auszubildende: <ul style="list-style-type: none"> • zuhören 	Plenum Input	Arbeitsblatt (► Anlage 12.0) Plakate (► Anlagen 12.1, 12.2, 12.3)	5
Die Auszubildenden können mithilfe der Formulierung von Ich-Botschaften wertschätzend kommunizieren.	Du-Botschaften in Ich-Botschaften umformulieren	Ausbilder*in: <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsauftrag erteilen • unterstützen • Ergebnisse besprechen Auszubildende: <ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben lösen 	Einzelarbeit Plenum	Arbeitsblatt (► Anlage 13.0) Arbeitsblatt Azubi (► Anlage 13.1) Arbeitsblatt (► Anlage 13.2)	15
Die Auszubildenden können anhand der Vier-Schritte-Methode wertschätzende Kommunikation anwenden.	Die Vier-Schritte-Methode üben	Ausbilder*in: <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsauftrag erteilen • unterstützen • Ergebnisse besprechen Auszubildende: <ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben lösen 		Arbeitsblatt (► Anlage 14.0) Arbeitsblatt Azubi (► Anlage 14.1) Arbeitsblatt (► Anlage 14.2)	25
Die Auszubildenden erkennen die verschiedenen Aspekte eines Konflikts.	Anhand eines Fragen-Leitfadens verschiedene Aspekte eines Konflikts erkennen lernen	Ausbilder*in: <ul style="list-style-type: none"> • Vorlesen • Fragen stellen Auszubildende: <ul style="list-style-type: none"> • Fragen beantworten 	Plenum Zurufabfrage	Arbeitsblatt (► Anlage 15.0)	10
Die Auszubildenden kennen die Fünf-Stufen-Methode zur Konfliktbewältigung als Konfliktlösungsmatrix	Die Fünf-Stufen-Methode zur Konfliktbewältigung wird beschrieben.	Ausbilder*in: <ul style="list-style-type: none"> • Input geben Auszubildende: <ul style="list-style-type: none"> • zuhören 	Plenum Input	Arbeitsblatt (► Anlage 16.0) Plakat (► Anlage 16.1)	5





ZIELE	INHALT	AKTIVITÄT: AUSBILDERIN/ AUSZUBILDENDE	ARBEITSFORMEN/ METHODEN	MATERIALIEN	ZEIT IN MIN.
Die Auszubildenden können die Fünf-Stufen-Methode zur Konfliktbewältigung anwenden.	Die Anwendung der Fünf-Stufen-Methode zur Konfliktbewältigung wird anhand eines konkreten Konfliktbeispiels geübt.	Ausbilder*in: • unterstützt die Arbeitsgruppen bei Schwierigkeiten Auszubildende: • erarbeiten Lösungen für den Konflikt anhand des Modells	Gruppenarbeit	Arbeitsblatt (► Anlage 17.0) Arbeitsblatt Azubi (► Anlage 17.1)	20
Die Auszubildenden können Lösungen für Konfliktsituationen anwenden.	Durchspielen der Lösungsvorschläge mit anschließender Diskussion	Ausbilder*in: • Szene spielen • Diskussion moderieren Auszubildende: • Szene spielen • diskutieren	Rollenspiel	Arbeitsblatt (► Anlage 18.0)	20
Die Auszubildenden wissen, was sie in einem konkreten Konfliktfall selbst tun können, um diesen zu lösen.	Konkrete Tipps zum Umgang mit Konflikten werden vorgestellt.	Ausbilder*in: • Input geben Auszubildende: • zuhören	Input	Arbeitsblatt (► Anlage 19.0)	5



ANLAGE 11.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

ROLLENSPIEL MIT REFLEXION „DISTANZZONEN WAHREN“



Sie beginnen den Block 5 mit einem Rollenspiel. Leiten Sie in das kommende praktische Üben von Kritik ein. Sie können mit folgender Formulierung einsteigen:

„Im nächsten Schritt vertiefen wir das Thema Kritik in einer praktischen Übung. Die Frage dabei lautet: Wie äußere ich in einer alltäglichen Situation Kritik, ohne dass der/die andere sich vor den Kopf gestoßen fühlt? Denkt daran, dass wir mit Kritik etwas Positives bewirken wollen. Wir möchten eine Veränderung im Verhalten einer Person in unserem Sinne bewirken.“

Erläutern Sie den Auszubildenden, dass diese Frage in einem Rollenspiel bearbeitet wird.

Schritt 1 (5 Minuten)

Erläutern Sie den Auszubildenden, dass sie in der Gruppenarbeitsphase eine Szene erarbeiten sollen. Bilden Sie Kleingruppen und schildern Sie als Ausgangspunkt für die Szene folgende Situation:

„Stellt euch Folgendes vor: Eine euch sympathische Lehrerin oder ein sympathischer Lehrer, bei der oder dem ihr im nächsten Jahr eure Prüfung machen werdet, kommt euch in Gesprächen immer sehr nah. Ihr fühlt euch dabei sehr unwohl, weil ihr merkt, dass ihr innerlich immer aggressiver werdet. Ihr merkt, dass euch das richtig sauer macht. Am Anfang konntet ihr das noch gut hinnehmen. Die Lehrerin oder der Lehrer fasst euch auch hin und wieder an die Schulter. Ausweichen hat nicht geholfen. Jetzt ist es an der Zeit, etwas zu sagen. Ihr wollt sie bzw. ihn aber auf keinen Fall vor den Kopf stoßen.“

Händigen Sie jeder Gruppe die Aufgabe aus (► **Anlage 11.1**).

HINWEIS: Es kann sein, dass einige Auszubildende die Situation als einen Fall sexueller Belästigung interpretieren. Machen Sie klar, dass dieser Aspekt in dem Beispiel keine Rolle spielt. Sie können jedoch an dieser Stelle gerne ein Statement einfügen, dass die Verhinderung sexueller Belästigung am Arbeitsplatz ein wichtiges Thema ist, und kurz darstellen, welche Haltung Ihr Betrieb zu dieser Frage hat.

Schritt 2 (10 Minuten)

Die Auszubildenden bereiten sich in Kleingruppen auf ihre Rollen vor und erarbeiten die entsprechenden Dialoge in einer Szene.

Schritt 3 (10 Minuten)

Im Anschluss an die Arbeitsgruppenphase lassen Sie zwei Personen aus der ersten Gruppe nach vorn kommen und die Szene vorspielen.

Schritt 4 (10 Minuten)

Nach der Vorführung diskutieren Sie im Plenum die Erfahrungen der Auszubildenden anhand folgender Fragen:

Fragen Sie den/die Auszubildende, der/die die/den Lehrer*in gespielt hat:

- Wie hat sie/er sich in der Situation gefühlt?
- Kann sie/er danach noch gut nach Hause gehen?
- Fühlt sie/er sich verletzt?
- Hat sie/er das Gefühl, etwas falsch gemacht zu haben?

Anlage 11.0: Idee nach Dorit Kirfel





Fragen Sie im Anschluss die Gruppe:

- Wurde die Lehrerin oder der Lehrer vor den Kopf gestoßen?
- War die Kritik neutral oder freundlich formuliert?

Fragen Sie im Anschluss die Auszubildenden:

- Wie hast du dich gefühlt?
- War das einfach oder schwierig?
- Hattest du ein gutes Gefühl?
- Würdest du das in der Realität so machen?

HINWEIS: Häufig werden als Ergebnis folgende Dialogvorschläge gemacht:

Der Einstieg in das Äußern von Kritik wird mit „**Entschuldigen Sie bitte**“ gewählt.

Fragen Sie in diesem Fall nach, ob es in der Situation etwas gibt, für das sich der/die Auszubildende entschuldigen muss? Hat er oder sie in der Situation etwas falsch gemacht? Machen Sie deutlich, dass man sich in dieser Situation nicht entschuldigen muss. Häufig dient dieser Satz als Einstieg in einen Dialog und ist in diesem Sinne eine Floskel. Von der inhaltlichen Botschaft her ist er allerdings unpassend.

„**Ich finde Sie sehr sympathisch, aber...**“

Auch diese Variante wird eventuell vorgeschlagen werden. Bei einem solchen Gesprächseinstieg ist zu beachten, dass der Satz nach dem „aber“ deutlich mehr Gewicht und Bedeutung hat als der Satzteil davor. Das „aber“ wird also im Gedächtnis bleiben und nicht die Aussage, dass man die Lehrerin sympathisch findet.

„**Ich bin erkältet. Können wir ein bisschen Abstand halten?**“

Eine häufiger verwendete Strategie sind Ausreden. Das mag einen in manchen Fällen aus der Bredouille retten, auf Dauer sind Ausreden jedoch keine gute Strategie zum Äußern von Kritik. Man geht damit der eigentlichen Aufgabe aus dem Weg und verhindert somit eine konstruktive Lösung der Situation, die immer auch die Chance auf eine positive Veränderung beinhaltet.

„**Könnten Sie bitte mehr Abstand halten?**“

Häufig werden Lösungsmöglichkeiten als Du-Botschaften formuliert. Du-Botschaften werden jedoch in der Regel als Schuldzuweisungen und Anklagen wahrgenommen.

Prinzipiell gilt: Befragen Sie die Beispielsätze der Auszubildenden daraufhin, welche möglicherweise problematischen Botschaften darin versteckt sind.



ANLAGE 11.1

ARBEITSBLATT FÜR AUSZUBILDENDE

ROLLENSPIEL „DISTANZZONEN WAHREN“



Situation:

Stellt euch Folgendes vor: Eine euch sympathische Lehrerin oder Lehrer, bei der oder dem ihr im nächsten Jahr eure Prüfung machen werdet, kommt euch in Gesprächen immer sehr nah. Ihr fühlt euch dabei sehr unwohl, weil ihr merkt, dass ihr innerlich immer aggressiver werdet. Ihr merkt, dass euch das richtig sauer macht. Am Anfang konntet ihr das noch gut hinnehmen. Die Lehrerin oder der Lehrer fasst euch auch hin und wieder an die Schulter. Ausweichen hat nicht geholfen. Jetzt ist es an der Zeit, etwas zu sagen. Ihr wollt sie oder ihn aber auf keinen Fall vor den Kopf stoßen.

Aufgabe:

- Überlegt euch:
 - Wie könnt ihr vorgehen?
 - Was könnt ihr sagen?
- Bereitet die Antworten in Form einer Szene zwischen zwei Personen vor.



ANLAGE 12.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

INPUT „WIRKUNG VON ICH-BOTSCHAFTEN UND DIE VIER-SCHRITTE-METHODE“



Leiten Sie den Input ein, indem Sie an das bereits abgeschlossene Rollenspiel anknüpfen. Sie können mit folgender Formulierung einsteigen:

„Ich habe auch einen Beispielsatz mitgebracht, wie man die Situation mit der Lehrerin bzw. dem Lehrer gut lösen kann, ohne ihr bzw. ihm mit der Kritik vor den Kopf zu stoßen. Ziel in der Situation ist es ja, sie bzw. ihn nicht zu verletzen, aber unser Bedürfnis nach mehr Distanz durchzusetzen.“

Also:

1. Mir fällt gerade auf, dass wir sehr nahe beieinander stehen.
2. Ich merke, dass ich das unangenehm finde. Ich fühle mich dabei unwohl.
3. Mir wäre mehr Abstand einfach lieber.
4. Können wir einen Schritt auseinander gehen?“

Nachdem Sie ihren Lösungsvorschlag ausgesprochen haben, beginnen Sie mit dem Input:

„Meine Lösungsvorschläge basieren auf der sogenannten „Vier-Schritte-Methode“ von Dr. Marshall B. Rosenberg. Diese Methode ist ein zentraler Bestandteil seines Konzepts der ‚Gewaltfreien Kommunikation‘ (GFK). Die GFK ist ein Prozess, der es Menschen ermöglicht, so miteinander umzugehen, dass die Kommunikation zwischen ihnen verbessert wird. GFK kann sowohl beim Kommunizieren im Alltag als auch beim friedlichen Lösen von Konflikten im persönlichen, beruflichen oder politischen Bereich hilfreich sein. Sie versteht sich nicht als Technik, die andere Menschen zu einem bestimmten Handeln bewegen soll, sondern als Grundhaltung, bei der eine wertschätzende Beziehung im Vordergrund steht.“

Stellen Sie die Vier-Schritte-Methode vor und visualisieren Sie diese. Dazu können Sie die Inhalte der Anlage 12.1 abschreiben oder die Anlage ausdrucken.

„Dies sind die vier Schritte:

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‘.“

Zum Schluss zeigen Sie die einzelnen Stufen der Vier-Schritte-Methode anhand Ihrer Lösungsvorschläge. Nutzen Sie dazu als Visualisierung das Plakat (► **Anlage 12.2**). Sie können die Inhalte des Plakats abschreiben oder die Anlage ausdrucken.

Im Anschluss betonen Sie die allgemeine positive Wirkung von Ich-Botschaften. Weisen Sie dabei auf jene Ich-Botschaften hin, die Sie gerade anhand Ihres Lösungsvorschlags formuliert haben. Listen Sie die positive Wirkung der Ich-Botschaften (► **Anlage 12.3**) auf einem Flipchart-Papier auf oder drucken Sie die Anlage aus.

Anlage 12.0: Vergleiche Rosenberg, Marshall B. 1999. Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens. Paderborn: Junfermann.





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

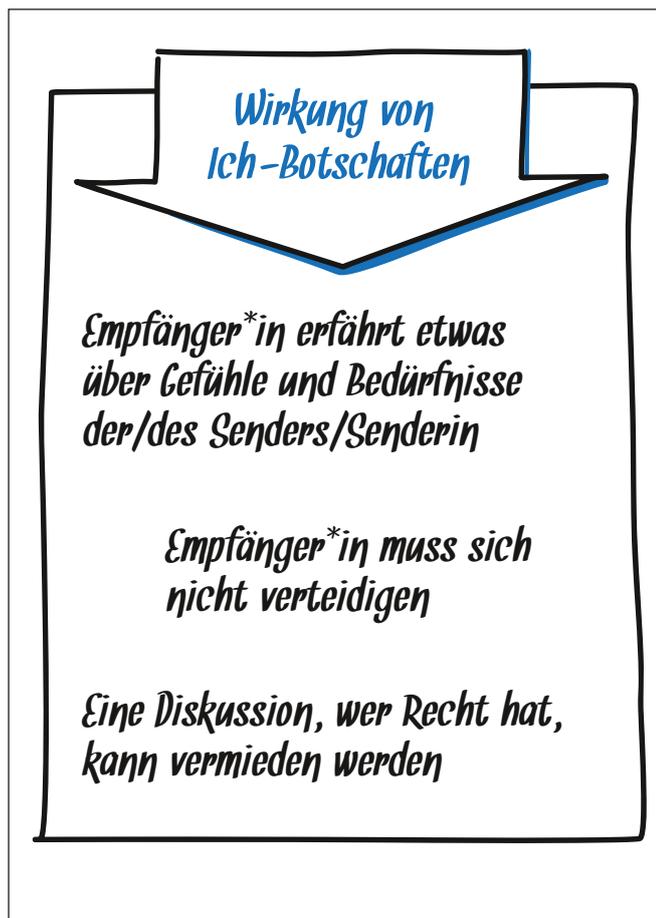
Vier-Schritte-Methode

- 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



ANLAGE 13.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

ÜBUNG „ICH-BOTSCHAFTEN“



In dieser Übung trainieren die Auszubildenden, Du-Botschaften in Ich-Botschaften umzuformulieren. Außerdem lernen sie die Bandbreite möglicher wertschätzender Ich-Botschaften kennen.

Schritt 1

Leiten Sie die Übung ein, indem Sie den Auszubildenden erläutern, dass sie jetzt in Einzelarbeit die Formulierung von Ich-Botschaften üben werden. Hierfür erhalten sie ein Arbeitsblatt mit Du-Botschaften, die sie in Ich-Botschaften umformulieren sollen. Verteilen Sie das Arbeitsblatt (► [Anlage 13.1](#)).

Schritt 2 (5 Minuten)

Die Auszubildenden arbeiten an der Formulierung der Ich-Botschaften.

Gehen Sie umher und helfen Sie bei möglichen Verständnisproblemen.

Schritt 3 (10 Minuten)

Nachdem die Auszubildenden das Arbeitsblatt mit den Du-Botschaften bearbeitet und diese in Ich-Botschaften umgewandelt haben, beginnen Sie mit der Auflösung/Auswertung.

Lesen Sie noch einmal die erste Du-Botschaft vor (in möglichst anklagendem Tonfall) und bitten Sie eine/n der Auszubildende*n, eine mögliche Ich-Botschaft dazu vorzulesen. Lassen Sie unter Umständen weitere Auszubildende ihre Formulierungen vorlesen. Wenn alle mit der Lösung zufrieden sind, verfahren Sie mit den weiteren Beispielen genauso.

Mögliche Lösungen für das Umformulieren von Du- in Ich-Botschaften finden Sie in der Anlage 13.2. Diese dient als Anregung, falls die Auszubildenden mit der eigenen Formulierung ins Stocken geraten.



ANLAGE 13.1

ARBEITSBLATT FÜR AUSZUBILDENDE

ÜBUNG „ICH-BOTSCHAFTEN“



Aufgabe:

Bitte formuliere passende Ich-Botschaften zu den vorgegebenen Du-Botschaften.

Du-Botschaft	Ich-Botschaft
„Du unterbrichst mich andauernd.“	
„Du hast mich falsch verstanden.“	
„Du hast keine Ahnung, wie viel Arbeit hier seit Tagen zu tun ist.“	
„Sie sind ungerecht bei der Urlaubsplanung.“	
„Du spinnst wohl?“	
„Du nervst mich mit deiner ständigen Kontrolle.“	

Icon: made by Freepik from www.flaticon.com

Anlage 13.1: Nach einer Idee von Dorit Kirfel



ANLAGE 13.2

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

LÖSUNGEN ARBEITSBLATT DU-BOTSCHAFTEN



Diese Anlage enthält mögliche Lösungen für das Umformulieren von Du-Botschaften in Ich-Botschaften. Es soll Ihnen als Hintergrundinformation dienen. Die Ich-Botschaften sind nicht die einzig richtige Formulierung zu der jeweiligen Du-Botschaft.

Du-Botschaft	Ich-Botschaft
„Du unterbrichst mich andauernd.“	„Ich möchte gerne ausreden.“
„Du hast mich falsch verstanden.“	„Vielleicht habe ich mich falsch ausgedrückt. Ich erkläre die Sache noch einmal.“
„Du hast keine Ahnung, wie viel Arbeit hier seit Tagen zu tun ist.“	„Ich habe bereits genug Arbeit, eine zusätzliche Aufgabe wäre mir zu viel/würde mich überfordern.“
„Sie sind ungerecht bei der Urlaubsplanung.“	„Ich fühle mich bei der Urlaubsplanung nicht richtig berücksichtigt. Können wir nochmal darüber reden?“
„Du spinnst wohl?“	„Ich bin stinksauer.“
„Du nervst mich mit deiner ständigen Kontrolle.“	„Ich möchte gerne selbstständig und ohne kontrollierende Blicke, meine Arbeiten erledigen.“



ANLAGE 14.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

ÜBUNG: ANWENDUNG DER VIER-SCHRITTE-METHODE



In dieser Übung trainieren die Auszubildenden, die Vier-Schritte-Methode anzuwenden.

Schritt 1

Erläutern Sie den Auszubildenden, dass sie jetzt in Einzelarbeit anhand der Vier-Schritte-Methode einen friedlichen Umgang mit Konflikten üben werden. Teilen Sie den Auszubildenden das Arbeitsblatt (► **Anlage 13.1**) aus und erläutern Sie die Aufgabe.

Schritt 2 (15 Minuten)

Die Auszubildenden erarbeiten Antworten anhand der Vier-Schritte-Methode. Gehen sie umher und helfen Sie bei möglichen Verständnisproblemen.

Schritt 3 (10 Minuten)

Nachdem die Auszubildenden das Arbeitsblatt bearbeitet und die Antworten formuliert haben, beginnen Sie mit der Auflösung/Auswertung.

Lesen Sie die Situation 1 vor und bitten Sie eine/n der Auszubildenden, mögliche Antworten dazu vorzulesen. Lassen Sie unter Umständen weitere Auszubildende ihre Antwortmöglichkeiten vorlesen. Wenn alle mit der Lösung zufrieden sind, verfahren Sie mit der Situation 2 genauso.

Mögliche Lösungen für die Antworten finden Sie in der Anlage 14.2. Diese dient als Anregung, falls die Auszubildenden mit der eigenen Formulierung ins Stocken geraten.



ANLAGE 14.1

ARBEITSBLATT FÜR AUSZUBILDENDE

ÜBUNG: ANWENDUNG DER VIER-SCHRITTE-METHODE



Aufgabe: Wende bitte die Vier-Schritte-Methode anhand folgender Situationen an.

Situation 1: Schere ausleihen: Ein/e Kollege*in leiht sich zu unterschiedlichen Gelegenheiten eine Schere von dir aus und bringt sie nicht zurück. Wenn du sie brauchst, musst du den/die Kolleg*in suchen.

Ich spreche das Problem folgendermaßen an:

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.





Situation 2: unpünktlich sein: Ein/e Kolleg*in kommt öfter zu spät aus der Pause zurück und du musst deshalb immer sein/ihr Telefon übernehmen, obwohl du wichtige Arbeiten zu erledigen hast. Du hast schon mehrfach von deinem/deiner Ausbilder*in gesagt bekommen, dass du immer umgehend ans Telefon gehen musst, wenn es klingelt.

Ich spreche das Problem folgendermaßen an:

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 14.2

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

LÖSUNGEN ZUM ARBEITSBLATT FÜR DIE AUSZUBILDENDE

„ÜBUNG: ANWENDUNG DER VIER-SCHRITTE-METHODE“



Dieses Arbeitsblatt beinhaltet Lösungsbeispiele für die Aufgaben (► **Anlage 14.1**), die die Auszubildenden bekommen haben. Diese dient als Anregung, falls die Auszubildenden mit der eigenen Formulierung ins Stocken geraten.

Lösung Situation 1: Schere ausleihen

Schritt 1

„Du hast dir in den letzten Wochen mehrmals meine Schere ausgeliehen und sie nicht zurück gebracht.“

Schritt 2

„Das hat mich unheimlich genervt, denn wenn ich sie brauchte, war sie nicht da. Ich musste losziehen und sie suchen.“

Schritt 3

„Ich möchte nicht dauernd mein Arbeitsmaterial suchen müssen.“

Schritt 4

„Bitte denke beim nächsten Mal daran, dass du mir die Schere zurückbringst. Ansonsten kann ich dir meine Schere nicht mehr leihen.“

Lösung Situation 2: unpünktlich sein

Schritt 1

„In den letzten zwei Wochen bist du jeden Tag zu spät aus der Frühstückspause zurückgekommen. Mal waren es 5 Minuten, mal waren es 10 Minuten. Nach der Mittagspause klingelt häufig das Telefon und Kunden sind dran. Wir haben die Vorgabe vom Chef, Telefonanrufe jederzeit entgegenzunehmen.“

Schritt 2

„Ich empfinde es als ungerecht, wenn ich regelmäßig für dich telefonieren muss.“

Schritt 3

„Ich habe selbst einen großen Berg Arbeit zu erledigen, den ich nicht vor mir herschieben möchte.“

Schritt 4

„Kannst du bitte pünktlich aus der Pause wiederkommen?“



ANLAGE 15.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

ÜBUNG: KONFLIKTANALYSE



Der letzte inhaltliche Teil befasst sich mit einem konkreten Konfliktbeispiel, das die Auszubildenden anhand der „Fünf-Schritte-Methode“ zur Konfliktbewältigung nach Rosenberg konstruktiv lösen sollen. Anhand eines Fragen-Leitfadens werden die Auszubildenden die verschiedenen Aspekte eines Konflikts, die Sie in einer Kurzgeschichte vorstellen, erkennen lernen. Nach der Übung geben Sie einen kurzen Input zu der Fünf-Stufen-Methode zur Konfliktbewältigung.

Schritt 1 (5 Minuten)

Den Einstieg in das neue Thema können Sie wie folgt gestalten:

„Wir haben uns nun angeschaut, auf was man achten muss, wenn man sachlich Kritik äußern und annehmen möchte. Jetzt gehen wir einen Schritt weiter und schauen uns gemeinsam eine Konfliktsituation an. Wir werden analysieren, worin der Konflikt begründet ist und wie man ihn für alle Beteiligten zufriedenstellend lösen kann. Dazu nehmen wir eine mögliche Situation aus dem Ausbildungsalltag.

Stellt euch folgende Situation vor:

Jan hat die Abteilung gewechselt und sitzt seit zwei Wochen in einem neuen Büro mit Lisa. Darüber ist er froh. Lisa ist sympathisch, nur wenig älter als er und sie gibt ihm gute Tipps, wenn er sie um Hilfe bittet. Auch wenn er selbst nicht viel Wert auf Ernährung oder Sport legt, stört es ihn überhaupt nicht, dass Lisa viel Sport macht und sich vegan ernährt.

Seit drei Tagen ist die Stimmung jedoch irgendwie verändert. Jan weiß auch nicht, woran das liegt. Gestern hat Lisa ihm sogar keinen Kaffee mehr

mitgebracht, obwohl sie das sonst immer tut. Außerdem fällt ihm auf, dass es im Büro ziemlich kalt ist. Er hat sich sogar schon einen dickeren Pulli mit Kapuze angezogen.

Als Jan heute Morgen sein Wurstbrot ausgepackt hat, hat Lisa das Fenster ganz weit aufgerissen. Jan hatte dabei den Eindruck, dass Lisa gar nicht realisiert, dass er vor Kälte demonstrativ seine Kapuze aufzieht. ‚Sie hätte doch merken müssen, dass es mit der frischen Luft wirklich zu viel ist‘, denkt Jan. Stattdessen hat Lisa nur kritisch geguckt und ihn gefragt, ob heute ‚bad hair day‘ sei.

Mittlerweile ist Jan richtig sauer darüber, dass es immer so kalt ist. Denn es ist schon richtig ungemütlich im Büro. Deswegen geht er häufiger rauchen, als er es sonst tun würde. Er überlegt, ob er vielleicht sogar zu seinem Ausbilder gehen soll, um sich zu beschweren.“

Schritt 2 (10 Minuten)

Fordern Sie die Auszubildenden auf, für den Konflikt in der geschilderten Situation Lösungsvorschläge zu formulieren. Sammeln Sie diese mündlich und notieren Sie diese auf einem Flipchart. Um die Auszubildenden anzuregen, Vorschläge zu machen, können Sie folgende Fragen stellen:

- Was sind Jans Motive/Bedürfnisse?
- Welche Bedürfnisse hat Lisa?
- Was genau sind die Ursachen für den Konflikt?
- Was könnte mit Lisa los sein?
- Was ist aktuell vorgefallen und was ist in der Vergangenheit passiert?
- Wie ist Situation jetzt?
- Wie kann Jan den Konflikt ansprechen?

Anlage 15.0: Nach einer Idee von Dorit Kirfel



ANLAGE 16.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

INPUT „FÜNF-STUFEN-METHODE ZUR KONFLIKTLÖSUNG“



Im Anschluss an die praktische Übung stellen Sie den Auszubildenden die Fünf-Stufen-Methode zur Konfliktbewältigung vor. Nutzen Sie als Visualisierung das Plakat (► **Anlage 16.1**). Schreiben Sie die Inhalte ab oder drucken Sie die Anlage aus.

Stellen Sie die fünf Schritte nacheinander vor. Beginnen Sie mit dem ersten Schritt, der genauen Klärung des Sachverhaltes. Was ist passiert? Wer ist an dem Konflikt beteiligt? Worin besteht der Konflikt?

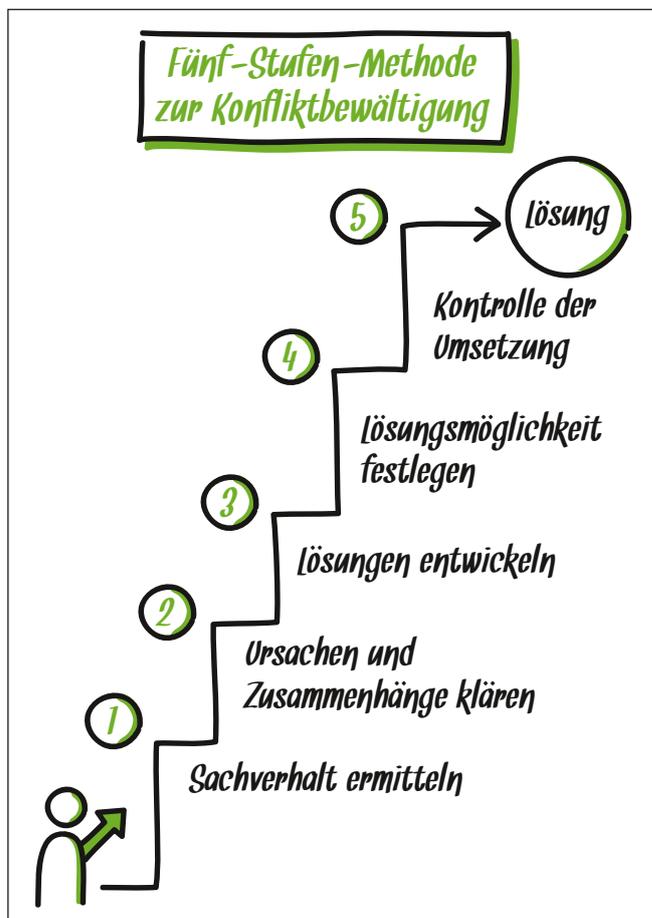
Im zweiten Schritt werden die Ursachen und Zusammenhänge geklärt. Verweisen Sie an dieser Stelle darauf, dass jedem Konflikt Motive und Bedürfnisse der beteiligten Personen zugrunde liegen, die diesen beeinflussen.

Benennen Sie den dritten Schritt: Lösungen entwickeln. Erklären Sie, dass es darum geht, gemeinsam Lösungsmöglichkeiten für den bestehenden Konflikt zu finden. Im vierten Schritt legen sich die Beteiligten auf eine Lösungsmöglichkeit fest, die umgesetzt werden soll.

Im fünften Schritt wird die Umsetzung kontrolliert. Ist die Lösungsmöglichkeit in vollem Umfang realisiert worden? Wo gab es eventuell Probleme? Haben sich neue Konfliktpunkte aufgetan?

Ist dies nicht der Fall, kann ein spezifischer Konflikt als gelöst betrachtet werden. Merken Sie jedoch an, dass es in der Realität häufig der Fall sein kann, dass sich an die fünfte Stufe erneut eine Ermittlung des Sachverhaltes anschließt, weil der Konflikt nicht zufriedenstellend gelöst werden konnte oder neue Konflikthaspekte zutage getreten sind. In diesem Fall wird das lineare Stufenmodell eher zu einem spiralförmigen Ablauf.

ANLAGE 16.1 PLAKAT: FÜNF-STUFEN-METHODE ZUR KONFLIKTBEWÄLTIGUNG



ANLAGE 17.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

ÜBUNG: ANWENDUNG DER FÜNF-STUFEN-METHODE ZUR KONFLIKTBEWÄLTIGUNG



In dieser Übung geht es darum, die Fünf-Stufen-Methode zur Konfliktbewältigung praktisch anzuwenden. Die Auszubildenden lernen die Anwendung anhand des bereits vorgestellten Konfliktfalls mit Jan und Lisa.

Schritt 1 (5 Minuten)

Formulieren Sie den Arbeitsauftrag an die Auszubildenden und fordern Sie sie dazu auf, Zweiergruppen zu bilden. Händigen Sie jeder Gruppe das Arbeitsblatt (► **Anlage 17.1**) aus.

Schritt 2 (15 Minuten)

Anhand der Fünf-Stufen-Methode erarbeiten die Auszubildenden in Zweiergruppen eine Konfliktlösung.



ANLAGE 17.1

ARBEITSBLATT FÜR AUSZUBILDENDE

ÜBUNG: ANWENDUNG DER FÜNF-STUFEN-METHODE ZUR KONFLIKTBEWÄLTIGUNG



Aufgabe:

Erarbeitet anhand der Fünf-Stufen-Methode einen Vorschlag für die Lösung des Konflikts zwischen Lisa und Jan.

Jan und Lisa, die Geschichte eines Konflikts:

Jan hat die Abteilung gewechselt und sitzt seit zwei Wochen in einem neuen Büro mit Lisa. Darüber ist er froh. Lisa ist sympathisch, nur wenig älter als er und gibt ihm gute Tipps, wenn er sie um Hilfe bittet. Auch wenn er selbst nicht viel Wert auf Ernährung oder Sport legt, stört es ihn überhaupt nicht, dass Lisa viel Sport macht und sich vegan ernährt. Seit drei Tagen hat sich jedoch irgendwie die Stimmung verändert. Er weiß auch nicht, woran das liegt. Gestern hat sie ihm sogar keinen Kaffee mehr mitgebracht, obwohl sie das sonst immer getan hat. Außerdem fällt ihm auf, dass es im Büro ziemlich kalt ist. Er hat sich sogar extra schon einen dickeren Pulli mit Kapuze angezogen. Heute Morgen hat er gerade sein Wurstbrot ausgepackt, als sie das Fenster ganz weit aufreißt. Sie hat gar nicht realisiert, dass er demonstrativ seine Kapuze vor Kälte aufgezogen hat. Das hätte sie doch merken müssen, dass es mit der frischen Luft wirklich zu viel ist. Aber sie hat nur kritisch geguckt und ihn gefragt, ob heute „bad hair day“ sei. Mittlerweile ist er richtig sauer darüber, dass es immer so kalt ist. Es ist schon richtig ungemütlich im Büro. Deswegen geht er häufiger rauchen als er es sonst tun würde. Er überlegt, ob der vielleicht sogar zu seinem Ausbilder gehen soll, um sich zu beschweren.

Fünf-Stufen-Methode zur Konfliktbewältigung:

1. Sachverhalt ermitteln

2. Ursachen und Zusammenhänge klären

3. Lösungen entwickeln

4. Lösungsmöglichkeiten festlegen

5. Umsetzung kontrollieren



ANLAGE 18.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

ROLLENSPIEL „JAN UND LISA“



In dem Rollenspiel zur Konfliktanalyse „Jan und Lisa“ erproben und reflektieren die Auszubildenden die von ihnen erarbeiteten Vorschläge für die Lösung des Konflikts zwischen „Jan“ und „Lisa“ aus der vorangegangenen Übung. Es geht darum, durch das Spielen der zuvor überlegten Lösungen, den Konflikt plastisch zu erleben. Zudem lassen sich durch das eigene Spielen die Motive und die erlebten Gefühle besser reflektieren.

Sie selbst übernehmen bei dem Rollenspiel die Rolle der Lisa und sind somit aktiv in das Rollenspiel eingebunden. Sie spielen mit einer Person aus jeder Kleingruppe die Szene durch. Um ihre Rolle als Lisa mit Leben füllen zu können, erhalten Sie zusätzliche Informationen, die in der Situationsbeschreibung für die Auszubildenden nicht ausgeführt sind:

Lisa ist Veganerin und achtet sehr auf ihren Lebensstil und ihre Ernährung. Sie hat zudem ethische Probleme mit dem Verzehr von Fleisch, ohne jedoch Fleischesser*innen missionieren zu wollen. Sie ist Nichtraucherin und besonders geruchsempfindlich. Durch Lautstärke und Gerüche fühlt sie sich schnell belästigt. Allerdings hat sie auch Schwierigkeiten, anderen ihre Bedürfnisse offen mitzuteilen, denn sie möchte niemanden einschränken.

Schritt 1 (1 Minute)

Erläutern Sie das Rollenspiel. Sie können folgende Formulierung verwenden:

„Im nächsten Schritt werden wir eure erarbeiteten Lösungsvorschläge praktisch erproben. Jeweils ein Vertreter oder eine Vertreterin aus eurer Zweier-

gruppe wird in einem kleinen Rollenspiel Jan spielen. Ich übernehme die Rolle von Lisa. Sprecht bitte kurz ab, wer von euch in dem Rollenspiel die Rolle von Jan übernehmen wird.“

Schritt 2 (19 Minuten)

Bitten Sie die/den Vertreter*in der ersten Gruppe nach vorn und lassen Sie die Szene vorspielen. Im Anschluss diskutieren Sie mit den Auszubildenden die Lösung, die sie für den Konflikt gefunden haben. Stellen Sie Rückfragen:

- Wie haben sich die Beteiligten in der Situation gefühlt?
- Wie würdet ihr diese Lösung bewerten?
- Sind alle Beteiligten in der Situation zufrieden?

Lassen Sie die Szene von den weiteren Gruppen vorspielen und verfahren Sie wie in Schritt 2. Falls sich die Lösungsvorschläge sehr ähneln, müssen Sie nicht alle Gruppen ihre Szene vorspielen lassen.

Lassen Sie die Auszubildenden zu Wort kommen. Die Einschätzung der vorgestellten Variante hängt auch von der Unterschiedlichkeit von Persönlichkeiten ab. Es geht nicht darum, „die eine richtige Variante“ zu finden. Vielmehr sollen die Auszubildenden dafür sensibilisiert werden, dass unterschiedliche Personen Konfliktsituationen und deren Lösung unterschiedlich bewerten.



ANLAGE 19.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

INPUT „TIPPS ZUM UMGANG MIT KONFLIKTEN“



Als thematischen Abschluss geben Sie einen kurzen Input zum Umgang mit Konflikten. Nutzen Sie dazu eine Visualisierung (► **Anlage 19.1**). Falls Sie den Auszubildenden mehr Punkte als die auf dem Plakat genannten mitgeben möchten, empfiehlt es sich, ein eigenes Plakat zu gestalten.

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*

...



BLOCK 6:

AUSWERTUNG DER TAGESVERANSTALTUNG



ZIELE	INHALT	AKTIVITÄT: AUSBILDERIN/ AUSZUBILDENDE	ARBEITSFORMEN/ METHODEN	MATERIALIEN	ZEIT IN MIN.
Die Auszubildenden geben Feedback.	Tagesauswertung anhand der „Fünf-Finger-Methode“	Ausbilder*in: • Fragen stellen Auszubildende: • Fragen beantworten	Gespräch	Arbeitsblatt (► Anlage 20.0) Plakat (► Anlage 20.1)	20



ANLAGE 20.0

ARBEITSBLATT FÜR DIE/DEN AUSBILDER*IN

FEEDBACK-RUNDE ANHAND DER FÜNF-FINGER-METHODE



Nachdem Sie den inhaltlichen Teil der Veranstaltung abgeschlossen haben, gehen Sie dazu über, von den Auszubildenden ein Feedback zu den Inhalten des Tages und den verwendeten Methoden einzuholen. Nutzen Sie hierfür die Fünf-Finger-Methode.

Bei dieser Methode bekommen Sie Feedback unter fünf Aspekten:

- Was hat den Auszubildenden gut gefallen?
- Worauf wollen sie in Zukunft achten? Was ist ihnen besonders im Gedächtnis geblieben?
- Was hat ihnen nicht gefallen?
- Welches der Themen liegt ihnen am Herzen bzw. geht ihnen nahe?
- Was ist den Auszubildenden zu kurz gekommen?

Sie können wie folgt vorgehen:

Leiten Sie die Auswertung ein, indem Sie sagen, dass nun der inhaltliche Teil der Veranstaltung zu Ende ist und dass Sie sich noch eine kurze Rückmeldung zu den Inhalten und dem Ablauf der Veranstaltung einholen möchten.

- Zeigen Sie auf ihren Daumen und fragen Sie: „Was hat euch heute gut gefallen?“
- Strecken Sie den Zeigefinger in die Luft: „Was fandet ihr bemerkenswert? Worauf wollt ihr in Zukunft achten?“
- Der Mittelfinger: „Was hat euch nicht gefallen?“
- Der Ringfinger: „Welches der Themen liegt euch am Herzen bzw. ist euch nahegegangen?“
- Der kleine Finger: „Was ist euch heute zu kurz gekommen? Wozu würdet ihr gerne mehr hören?“

Lassen Sie die Auszubildenden der Reihe nach sprechen. Kommentieren Sie die Rückmeldungen nicht. Bedanken Sie sich für das Feedback. Beenden Sie die Veranstaltung. Machen Sie sich Notizen zu den Aussagen der Auszubildenden.

ANLAGE 20.1 PLAKAT: FÜNF-FINGER-METHODE





MACH' MEINEN KUMPEL NICHT AN!

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

Hans-Böckler-Str. 39
40476 Düsseldorf

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

info@gelbehand.de
www.gelbehand.de

SEB AG Düsseldorf

BIC: ESSEDE5F300

IBAN: DE10 3001 0111 1030 3438 00

Fördermitgliedschaft

Ja, ich möchte Fördermitglied werden. Mein Förderbeitrag beträgt 36 Euro, 50 Euro, 60 Euro, 75 Euro, 100 Euro, Euro und wird jährlich zu Lasten meines Kontos durch Lastschrift eingezogen.

Name:

Vorname:

Straße:

PLZ/Ort:

Geburtsdatum*:

Organisation/
Gewerkschaft*:

Funktion*:

Telefon*:

E-Mail

*freiwillig Angaben

Ja, ich möchte mich aktiv engagieren.

Einverständniserklärung „Aktiv für Chancengleichheit“
(Zutreffendes bitte ankreuzen.)

Ich bin damit einverstanden Ich bin NICHT damit einverstanden, dass ich mit Name, Vorname, Gewerkschaftszugehörigkeit, Funktion und Wohnort als Fördermitglied im Magazin/ Newsletter „Aktiv für Chancengleichheit“ (Print-, Webseite- und E-Mail-Version) erwähnt werde.

Wir weisen Dich darauf hin, dass deine im Magazin/Newsletter „Aktiv für Chancengleichheit“ veröffentlichte Daten auch in Staaten abrufbar sind, die keine der Bundesrepublik Deutschland vergleichbaren Datenschutzbestimmungen kennen und in denen die Vertraulichkeit, die Integrität (Unverletzlichkeit), die Authentizität (Echtheit) und die Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten nicht garantiert ist. Deine Einwilligung kannst Du jede Zeit widerrufen.

SEPA-Lastschriftmandat

(Die Mandatsreferenz wird separat mitgeteilt.)

Mach' meinen Kumpel nicht an! – für Gleichbehandlung,
gegen Rassismus und Fremdenfeindlichkeit e.V., Hans-
Böckler-Str. 39, 40476 Düsseldorf

Gläubiger-Identifikationsnummer: DE40GHF00000595799

Ich ermächtige „Mach' meinen Kumpel nicht an! – für Gleichbehandlung, gegen Rassismus und Fremdenfeindlichkeit e.V.“ Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von „Mach' meinen Kumpel nicht an! – für Gleichbehandlung, gegen Rassismus und Fremdenfeindlichkeit e.V.“ auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Hinweis: Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belastenden Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Kontoinhaber:

Straße:

PLZ/Ort:

IBAN:

BIC:

Ort/Datum:

Unterschrift:

Einwilligungserklärung Datenverarbeitung

Ich bin damit einverstanden, dass meine personenbezogenen Daten von dem Verein „Mach' meinen Kumpel nicht an! – für Gleichbehandlung, gegen Fremdenfeindlichkeit und Rassismus e.V.“ gemäß der europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und dem deutschen Datenschutzrecht (BDSG) zur Erledigung aller im Zusammenhang mit der Fördermitgliedschaft stehenden Aufgaben zur Fördermitgliederverwaltung, -betreuung, -information sowie des Beitragsinzugs im erforderlichen Umfang erhoben, gespeichert, verarbeitet und genutzt werden. Eine Weitergabe der Daten an Dritte erfolgt ausschließlich zum Zweck der Umsetzung der oben genannten Aufgaben. Eine darüber hinaus gehende Weitergabe an Dritte erfolgt nur mit meiner gesonderten Einwilligung. Mir ist bekannt, dass die Einwilligung in die Datenverarbeitung der vorbenannten Angaben freiwillig erfolgt und jederzeit durch mich ganz oder teilweise mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden kann.

Ort/Datum:

Unterschrift:



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

Hans-Böckler-Str. 39

40476 Düsseldorf





MACH' MEINEN KUMPEL NICHT AN!

Die Bekämpfung von Rassismus und Fremdenfeindlichkeit sowie die Beseitigung von Diskriminierung bleibt ein zentrales Thema unserer Gesellschaft. Ungleichbehandlung in Betrieben und Verwaltungen, fremdenfeindliche Schmierereien oder rechte Stammtischparolen am Arbeitsplatz oder in der Schule kommen immer wieder und überall vor. Daher machen Aktionen gegen Fremdenfeindlichkeit und Rassismus immer Sinn – auch wenn es im Alltag noch andere Probleme gibt. Werde aktiv und nutze unser Angebot!

Informieren und Vernetzen

Anregungen für Deine Aktivitäten kannst Du Dir auf unserer Webseite holen. Dort warten auf Dich u.a. unser Newsletter „Aktiv für Chancengleichheit“ (auch als Print- und E-Mail-Version erhältlich) und die Good Practice Datenbank. Hier findest Du Informationen zu Initiativen und Projekten aus Gewerkschaften, Unternehmen, kleineren und mittleren Betrieben, Verwaltung, Berufsschulen/-kollegs, aber auch Bildungsangebote der Gewerkschaften und viele Studien und Handreichungen.

Engagement anregen, Engagement auszeichnen

Du, Deine Berufsschule, Dein Berufskolleg oder Betrieb können an unserem Wettbewerb „Die Gelbe Hand“ teilnehmen und mit einem Wettbewerbsbeitrag ein kreatives Zeichen gegen Fremdenfeindlichkeit, Rassismus und für ein solidarisches Miteinander zu setzen! Attraktive Preise warten auf Dich!

Fachwissen teilen

Für Deinen Betrieb, Deine Gewerkschaft, Deine Berufsschule oder Dein Berufskolleg bieten wir Veranstaltungen und Vorträge rund um Rechtsextremismus, Rassismus, Fremdenfeindlichkeit und Gleichbehandlung in der Arbeitswelt an. Wir entwickeln Bildungsmaterialien, Unterrichtseinheiten und Lernmodule (www.unterrichtsmaterial.gelbehand.de), die in Ausbildungsbetrieben, Berufsschulen und JAV-Seminaren eingesetzt werden können. Ruf uns an, wir beraten Dich gerne auch telefonisch.

Zeichen setzen

Unser Logo, die Gelbe Hand, kannst Du auf Plakate, Flyer oder Broschüren setzen. Unsere Anstecker, Aufkleber und Fahnen eignen sich hervorragend für Aktionen gegen Fremdenfeindlichkeit, Rassismus und Rechtsextremismus. Du kannst sie käuflich erwerben und dadurch auch die Arbeit des Vereins unterstützen.

Fachstelle „Junge Aktive“

Unsere Fachstelle „Junge Aktive“ spezialisiert sich auf die betriebliche und gewerkschaftliche antirassistische Jugendarbeit. Sie bietet Dir Beratung und Unterstützung in Deinem Engagement in der Ausbildung, Berufsschule und in der Gewerkschaftsjugend. Wir entwickeln Vorträge, Workshops und Projekte ausgerichtet an die Rahmenbedingungen bei Dir vor Ort. Wir helfen Dir, Dich mit anderen jungen Aktiven zu vernetzen und auszutauschen.



Unterstütze uns!

Unser Verein wurde 1986 von der Gewerkschaftsjugend gegründet und ist somit eine der ältesten antirassistischen Organisationen in Deutschland. Der Verein wird vom DGB und seinen Mitgliedsgewerkschaften unterstützt. Wir setzen uns für Gleichbehandlung, gegen Fremdenfeindlichkeit, Rassismus und Rechtsextremismus insbesondere in der Arbeitswelt ein.

Um unsere Arbeit erfolgreich fortsetzen zu können, brauchen wir Deine finanzielle und ideelle Unterstützung! In Form einer Fördermitgliedschaft als auch durch eine Spende, durch die Werbung weiterer Förder*innen, durch das Tragen des Ansteckers, durch aktives Eintreten für Gleichberechtigung, gegen Fremdenfeindlichkeit und Rassismus am Arbeitsplatz und in der Gesellschaft.

Unsere Bankverbindung:

NORD / LB

BIC: NOLADE2H

IBAN: DE17 2505 0000 0152 0339 99

Sowohl der Förderbeitrag als auch Spenden an den Verein können steuerlich abgesetzt werden.



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