

Modul 3 – sprungbrett AzubiMentoring

Konfliktmanagement

In diesem Modul geht es darum, einen strukturierten Überblick über die verschiedenen Bereiche und die Vielschichtigkeit des Themas „Konfliktmanagement“ zu gewinnen. Dabei handelt es sich nicht nur um theoretisches Wissen, sondern auch um die Reflexion des eigenen Konfliktverhaltens. Teilnehmende werden ermutigt, sich ihrer Verantwortung und ihrer Handlungsspielräume bewusst zu werden. So können sie Konfliktpotenziale frühzeitig erkennen, Dynamiken besser einschätzen und gezielt gegensteuern. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Prävention von Konflikten durch bewusste Kommunikation und Sensibilisierung für das Gegenüber.

Vorbereitung

- | **Videos** anschauen und **Ablaufplan** durchgehen.
- | **Möglichkeit zum Zeigen der Videos** (mit Ton) bereithalten.
- | Ein Flipchart wird nicht unbedingt gebraucht.
- | **Handouts** ausdrucken zum Verteilen.
 - | M3_Handout_Vier-Ohren-Modell
 - | M3_Handout_Feedbackgeben und nehmen
- | **Schreibmaterial** für die Teilnehmenden bereithalten.
 - | Papier und Stifte

Ablauf

Check-in (25 min)

Zum Start dieses Moduls ist es sinnvoll, sich bewusst Zeit für eine ausführlichere Check-in-Runde zu nehmen. Ziel ist es, ein Gefühl dafür zu bekommen, wie es den Mentorinnen und Mentoren aktuell geht und wie sich der Kontakt zu ihren Mentees entwickelt. Diese Einstiegsphase bietet Raum für Austausch, Reflexion und das Teilen von Erfahrungen – eine wichtige Grundlage für die weitere Arbeit im Modul. Hilfreich kann es sein, die Leitfragen für das Check-in sichtbar zu machen – zum Beispiel auf einem Flipchart, einer Präsentationsfolie oder digital. Alternativ kann eine interaktive Variante gewählt werden, bei der die Teilnehmenden sich zu verschiedenen Stationen im Raum bewegen, um dort jeweils eine Frage zu beantworten. So wird der Einstieg lebendig gestaltet und fördert gleichzeitig die aktive Beteiligung.

Mögliche Fragen:

- | „Wie geht es mir mittlerweile in meiner Rolle? Worauf bin ich stolz?“
- | „Wie laufen die Check-In-Runden und die Treffen mit den Mentees?“
- | „In welchen Situationen habe ich die Zuschreibungsdynamik beobachtet und wie bin ich ausgestiegen?“
- | „Welche Herausforderungen sind aufgetaucht und wo brauche ich aktuell noch Unterstützung?“

Input 1 (15 min)

Input-Video (5 min)

Schauen Sie das Video zu den **sechs Bereichen des Konfliktmanagements** an.

Reflexionsrunde (10 min)

Gehen Sie anschließend in einen Austausch mit den Auszubildenden.

- | „Was habt ihr Neues gelernt, wie wirken die Inhalte auf euch?“
- | „Welche Fragen habt ihr zu den einzelnen Bereichen?“

Möglich wäre auch eine **Skalenabfrage** von 0 bis 10 (0 = keine Erfahrung; 10 = schon Schulungen erhalten und bin Expertin beziehungsweise Experte), wie kompetent sie sich in den einzelnen Bereichen schon fühlen.

Input 2 (13 min)

Überleitung (10 min)

- | Lesen Sie den Teilnehmenden folgende **Konfliktdefinition** vor:
Ein Konflikt besteht dann, wenn Handlungen, Bedürfnisse, Interessen, Wünsche, Erwartungen oder Gefühle von einem oder mehreren Menschen im Widerspruch zueinander stehen und aufeinanderprallen UND sich mindestens eine der Konfliktparteien in ihrem Wahrnehmen/Denken/Handeln beeinträchtigt fühlt. Es gibt **intrapersonale** Konflikte (innere Konflikte) und **interpersonale** Konflikte (zwischen Menschen).
- | Lassen Sie anschließend folgende Frage beantworten:
„Wenn ihr an die Momente denkt, in denen ein Freund oder eine Freundin euch von einem Konflikt erzählt, was wird als Erstes gesagt beziehungsweise auf welche Art und Weise?“

Lassen Sie die Antworten zunächst für sich stehen. Später wird deutlich, dass die meisten gängigen Reaktionen nicht zielführend sind, da sie nicht auf die Perspektiven der anderen eingehen.

Input-Video (3 min)

Schauen Sie das Video zum **Konflikteisberg** an.

Input 3 (35 min)

Überleitung (5 min)

Lassen Sie die Teilnehmenden mit ihrer Sitznachbarin beziehungsweise mit ihrem Sitznachbarn diskutieren:

- | „Wie verhaltet ihr euch selbst in Konflikten?“
- | „Seid ihr eher schüchtern oder liebt ihr Auseinandersetzungen?“
- | „Nehmt ihr eher die vermittelnde oder die beobachtende Rolle ein?“

Input-Video (10 min)

Schauen Sie das **Video zu den Konflikttypen** an.

Reflexionsrunde (10 min)

Geben Sie den Teilnehmenden folgenden Auftrag:

„Tauscht euch in Dreiergruppen zu den Konflikttypen aus. Wo seht ihr euch selbst und wer fällt euch zu den anderen Konflikttypen ein?“

----- Pause -----

Übung: Orangenbeispiel (10 min)

Stellen Sie den Azubis folgendes Rätsel:

„Stellt euch vor, ihr habt zwei Kinder. Die zwei streiten sich um eine Orange – beide wollen die Orange haben und es gibt nur noch eine Orange. Es ist Sonntag und die Geschäfte sind geschlossen.“

- | „Wie würdest du reagieren?“

Fragen Sie nach den ersten Antworten vertiefend nach:

- | „Was könnte man noch tun?“
- | „Fällt euch noch etwas ein?“

Dann sollen die **unterschiedlichen Lösungsvorschläge den Konflikttypen zugeordnet werden**. Geben Sie ein einfaches Beispiel:

- | „Die Orange halbieren wäre der **Kompromiss**.“

Fragen Sie nach:

- | „Wie würde man aus der **Eulensicht** reagieren?“

Auflösung: In dieser Beispielgeschichte würde man die Kinder fragen: Was wollt ihr denn mit der Orange machen? Ein Kind möchte einen Kuchen backen und braucht dafür die Orangenschale und das andere hätte gerne einen frisch gepressten Orangensaft. Es gibt also eine Win-win-Lösung. Hätte man voreilig die Orange geteilt, wären beide nicht zufrieden.

Input 4 (5 min)

Input-Video (5 min)

Schauen Sie das Video zur **Vermittlerrolle** an.

Input 5 (52 min)

Überleitung (2 min)

Leiten Sie in eigenen Worten thematisch in die Vermittlung ein. Folgende Inhalte sollten rüberkommen: Das Entscheidende bei der Vermittlung in Konflikten ist die **Gesprächsführung**. Hierfür sind eine **wertschätzende und vorurteilsfreie Haltung** sowie **Aktives Zuhören** und ein **Perspektivenwechsel** wichtig. Ziel ist es, dass sich jede beziehungsweise jeder mit ihrer beziehungsweise seiner Perspektive gesehen und verstanden fühlt.

Input-Videos (20 min)

Schauen Sie die **Videos zur Wertschätzenden Kommunikation** und zum **Aktiven Zuhören** an.

Übung: Aktives Zuhören (30 min)

Teilen Sie Schreibmaterial (Blöcke/Moderationskarten und Stifte) aus. Geben Sie den Azubis folgende Anweisung:

- | Sucht euch eine Partnerin oder einen Partner für diese Übung.
- | **Schritt 1 – Erzählen** (5 min): Eine Person erzählt von einem inneren Konflikt. Das kann zum Beispiel eine schwierige Entscheidung sein oder eine Situation, in der du nicht genau weißt, wie du dich verhalten sollst. Die andere Person hört einfach nur zu – ohne zu unterbrechen oder direkt zu reagieren.
Wichtig: Die zuhörende Person achtet auch auf das, was zwischen den Zeilen gesagt wird: Welche Gefühle, Wünsche oder Bedürfnisse stecken vielleicht hinter dem Gesagten? Redepausen dürfen ruhig sein – sie werden nicht sofort mit Fragen oder Kommentaren gefüllt.
- | **Schritt 2 – Zusammenfassen** (3 min):
Die zuhörende Person fasst zusammen, was sie verstanden hat – möglichst in eigenen Worten.
- | **Schritt 3 – Ergänzen oder klarstellen** (2 min):
Die erzählende Person kann jetzt noch etwas ergänzen oder korrigieren, falls etwas nicht ganz richtig verstanden wurde.
- | **Rollentausch**
Wiederholen der Schritte 1 bis 3 mit vertauschten Rollen.

Ziel der Übung:

Es geht nicht darum, eine Lösung zu finden oder in ein Gespräch einzusteigen. Im Mittelpunkt stehen das Aktive Zuhören und das Verstehen, was die andere Person bewegt.

Abschlussrunde (3 min)

- | Eine Geste zu: „Wie gehe ich heute aus der Veranstaltung?“

Transferaufgaben für Mentorinnen und Mentoren bis Modul 4:

Lassen Sie die Aufgaben von den Auszubildenden selbst notieren und teilen Sie das **Handout zum Vier-Ohren-Modell** aus.

- | Üben des Aktiven Zuhörens in Gesprächen (privat wie beruflich).
- | Beobachtung der Konflikttypen in Gesprächssituationen: Könnt ihr Konflikttypen und daraus resultierende Dynamiken erkennen?
- | Lesen des Handouts zum Vier-Ohren-Modell und Reflektieren der vier Seiten einer Nachricht.

Einheit mit den Mentees (30–60 min)

Check-in (10 min)

Damit die Mentees es einfach haben, in der Situation anzukommen, haben wir für das gemeinsame Check-in in den Modulen 1 bis 4 die gleiche Form gewählt.

- | Kurze Abfrage, wie es den Mentees geht. Wenn die deutsche Sprache noch sehr schwierig ist, könnte ein kurzer Austausch zwischen den Tandem-Partnerinnen und -Partnern hilfreich sein – dann würden die Mentorinnen und Mentoren die Antworten ihrer Mentees vorstellen.
- | Sie sollten an dieser Stelle auch kurz in einfachen Worten erzählen, womit sich die Mentorinnen und Mentoren heute beschäftigt haben.

Bei diesem Modul geht es um ein gemeinsames **Bewusstsein für Konfliktpotenzial und um Absprachen, wie man mit Konflikten umgehen möchte**. An dieser Stelle können sehr gut unternehmensinterne Richtlinien zum Thema Fehler- und Feedbackkultur ergänzt werden.

Reflexionsrunden (15 min)

In **Viererguppen** (jeweils zwei Mentorinnen oder Mentoren sowie zwei Mentees) werden folgende Fragen bearbeitet:

- | „Welche Situationen sind euch aufgefallen, in denen Konfliktpotenzial steckt?“
- | „Was könnt ihr tun, um die Konflikte weiter zu verschärfen und zum Eskalieren zu bringen?“

Kurzer Input (20 min)

Teilen Sie das **Handout zum Thema Feedback geben und nehmen** aus.

1. Frage in die Runde: „Was ist wichtig, wenn ich Feedback gebe und nehme?“
2. Durchgehen der Auflistung auf dem **Handout zum Thema „Feedback geben und nehmen“**.

Transferaufgabe für die Mentoring-Tandems

Die Transferaufgabe kann während des Moduls, wenn dafür noch Zeit ist, oder beim Mentoring-Treffen bis zum nächsten Modul bearbeitet werden.

- | „Findet drei bis fünf Vereinbarungen, wie ihr miteinander kommunizieren und (kritisches) Feedback äußern wollt, um Missverständnisse und Konflikte zu vermeiden.“