

Gelingende Kommunikation

Eltern und Schule / Schule und Eltern

Referat Heinz Zeller, Schule Altweg 17. November 2020

Ich - Botschaften

1. Beobachtung ohne Bewertung ausdrücken

(bzw. Beobachtung und Bewertung klar trennen). Beispiel: **“Wenn Sie sich mit Ihrem Nachbarn unterhalten, während ich Ihnen etwas erzähle ...”**

Wichtig: Wörter wie “immer”, “dauernd”, “oft”, “ständig” vermeiden, sie stellen eine unterschwellige Bewertung dar und führen meist dazu, dass der oder die Angesprochene sich unzulässig bewertet fühlt.

2. Gefühle ausdrücken.

Beispiel: **“... bin ich unsicher (irritiert, frustriert...)”** Wichtig: Viele Begriffe, die wir für Gefühle benutzen, drücken eine Bewertung des Empfängers aus, so z.B. missverstanden, unterdrückt, missbraucht, getäuscht etc.

3. Eigene Bedürfnisse ausdrücken.

Beispiel: **“... weil ich die Akzeptanz/Unterstützung der Teilnehmer brauche”**. Negative Gefühle entstehen, weil Ihre Bedürfnisse nicht erfüllt sind und nicht, weil Ihr Gegenüber sich so oder so verhält. Also nicht “Ich bin ärgerlich, weil Sie...”, sondern “Ich bin ärgerlich, weil ich ... brauche”!

4. Eine Bitte formulieren.

Beispiel: **“Ich bitte Sie, mir zu sagen, ob Sie das Thema langweilt oder ob Sie sonst irgend etwas stört.”** Die Bitte stellt die “Brücke” dar, über die die Kommunikation mit dem Empfänger wieder in Gang gebracht wird. Wichtig: Eine Bitte ist keine Forderung! Sie können niemand dazu zwingen, Ihre Bedürfnisse zu erfüllen, auch wenn Sie das vielleicht häufig glauben. Falls Sie es doch versuchen, bekommen Sie früher oder später die Quittung dafür.

Vorsicht: Auch eine Ich-Botschaft kann eine Du-Botschaft enthalten.

Beispiele: “Ich fühle mich missverstanden!”, “Ich habe das Gefühl, Sie nehmen mich nicht ernst!”, “Ich fühle mich betrogen.” etc.

Diese Sätze kommen beim Empfänger garantiert als Kritik und Anschuldigung an (Und nebenbei bemerkt: Sie waren meist auch so gedacht.). Die Konsequenzen sind: Der Konflikt eskaliert weiter, es kommt zu Verteidigungen, weiteren Anschuldigungen etc.

Aktives Zuhören

Nach Carl R. Rogers

Entscheidend ist die Haltung, die ein aktiv zuhörender Mensch einnimmt.

Die sprechende Person muss den Eindruck gewinnen, dass ihr wirklich mit Interesse zugehört wird, dass sie ernst genommen wird, dass ihre Gefühle wahrgenommen und anerkannt werden.

Zuhören, ohne zu unterbrechen

Diese Art des Zuhörens ist sehr intensiv und eher angebracht, wenn die erzählende Person unter Druck steht, also Unterbrechungen schlecht ertragen könnte.

Die zuhörende Person sollte ihre Anteilnahme, ihr Interesse eher durch körpersprachliche Signale demonstrieren.

Körpersprache

Die zuhörende Person sollte dem/der Sprecher/in körperlich zugewandt sein und sie oder ihn freundlich ansehen. Die Gesichtszüge sollten entspannt und offen sein, ein undurchsichtiges maskenhaftes Gesicht oder abweisende Gesten wirken nicht gerade einladend.

„Brummsprache“

"...hmmm ... hmhm ...aha ...oh ... oh je ...jammh..", lässt auf Resonanz schließen.

Paraphrasieren – Rückmeldung geben

Der Sachinhalt wird zusammengefasst und wiedergegeben, z.B.:

Ich habe das so gehört, ist das richtig so, habe ich das richtig erfasst?

Also, das war dann so ..., Du hast dabei/dann

Ich möchte sicher gehen, dass ich das richtig verstanden habe .., Du meinst, dass...

Ich höre daraus

Nachfragen, Verständnisfragen

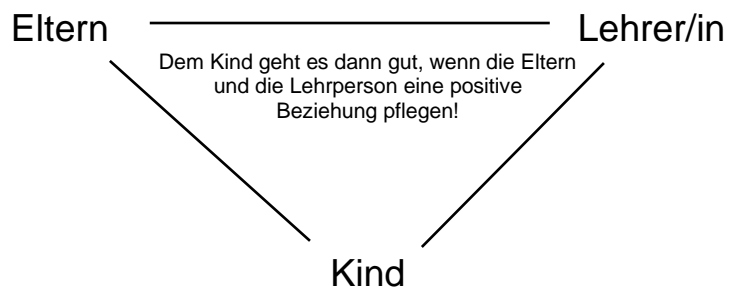
helfen, Missverständnisse zu minimieren – versuchen, Unklares zu klären, z.B.:

Ich weiß nicht, ob ich das richtig verstanden habe. Ich habe das so ... und so verstanden, ist das richtig?

Darf ich mal gerade unterbrechen? Ich bin mir nicht ganz sicher, ob ich Dich richtig verstanden habe. Ich wiederhole mal kurz, was ich gehört habe und Du sagst mir, ob ich es richtig verstanden habe, ok?

Die 5 Prinzipien

1. Prinzip: Wenn die Erwachsenen eine gute Kommunikation pflegen, profitieren in erster Linie die Kinder und Jugendlichen!
2. Prinzip: Eltern und Lehrpersonen sind Partner in Erziehung und Bildung der Kinder!
3. Prinzip: Sich der eigenen Aufgaben und Kompetenzen bewusst sein und sich daran halten!
4. Prinzip: Mit den Grundsätzen der Kommunikation vertraut sein und diese auch anwenden!
5. Prinzip: Wir kommunizieren ständig, ob wir wollen oder nicht!



Haltung

- Ich kommuniziere mit Ich-Botschaften und höre aktiv zu.
- Ich nehme mein Gegenüber ernst und zeige das durch Mimik, Gestik und Tonfall.
- Ich vermute bei meinem Gegenüber keine bösen Absichten.
- Die absolute Wahrheit gibt es nicht, ich akzeptiere andere Meinungen.
- Ich mache keine Schuldzuweisungen.
- Ich erteile keine Ratschläge.
- Wenn das Gespräch eskaliert, drücke ich den Pausenknopf.

Ein Leitfaden für (heikle) Gespräche

1. Frühzeitig einen Termin vereinbaren und dabei das Thema des Gespräches benennen.
2. Das Anliegen in Form von Ich-Botschaften vorbringen.
Wie sehe die Situation? Was brauche ich? Was braucht mein Kind? Was macht mir Angst? Welche Bedenken habe ich?
3. Sich für die Anliegen des Gegenübers interessieren (aktiv Zuhören).
Wie sieht sie/er die Situation? Was braucht sie/er? Verstehe ich was sie/er meint/denkt/fühlt?
4. Was gibt es für Lösungsideen?
Vorschläge nicht bewerten, sondern nur sammeln.
5. Welche Ideen kommen in Frage? Welche nicht?
6. Für welche Idee(n) entscheiden wir uns? Wie wollen wir weitermachen?
Ziel ist es, dass alle am gleichen Strick ziehen. Alle gewinnen, es gibt keine Sieger und Verlierer.
7. Wer macht was, wann, wie...? Vereinbarungen schriftlich festhalten.
8. Wann sitzen wir wieder zusammen? (Datum und Zeit vereinbaren)

Literatur:

- Miteinander reden, Friedemann Schulz von Thun
- Stärke statt Macht, Haim Omer/Arist von Schlippe
- Mediation – Konflikte besser lösen, Esther Haas/Toni Wirz