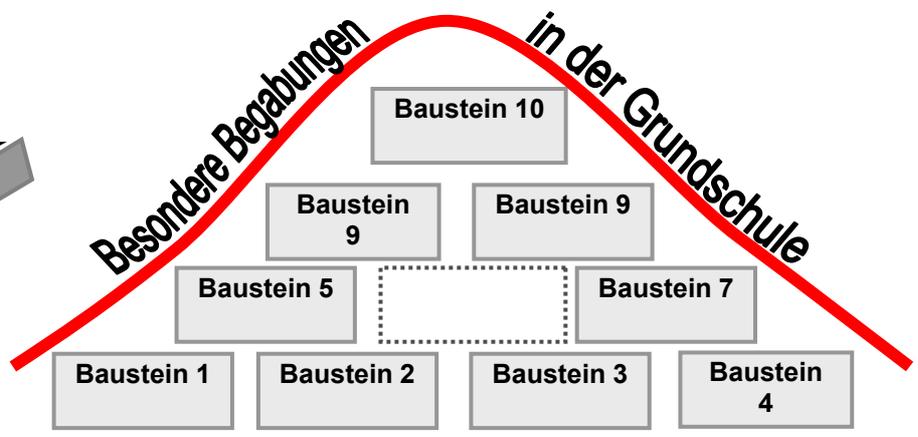


Baustein 6

# Kooperation und Kommunikation

*Dr. Helga Ulbricht*



Dr. Helga Ulbricht

## **Baustein 6: Kooperation und Kommunikation**

Basisinformation: Das System der Beratung in der Grundschule	Seite 03
Basisinformation: ISB Arbeitskreis – Erstellung und Erprobung eines neuen Konzepts für die Förderung besonderer Begabungen an bayerischen Grundschulen	Seite 06
Basisinformation: Die Arbeit mit den Eltern	Seite 09
Gesprächsführung: Einführung	Seite 13
Gesprächsführung: Die vier Ebenen einer Nachricht	Seite 16
Gesprächsführung: Wer hat das Problem?	Seite 25
Gesprächsführung: Vom Sprechen zum aktiven Zuhören	Seite 30
Gesprächsführung: Formen der angemessenen Konfrontation	Seite 35



## BASISINFORMATION

### Das System der Beratung in der Grundschule

#### *Art. 78 BayEUG*

#### *„Schulberatung*

*(1) Jede Schule und jede Lehrkraft hat die Aufgabe, die Erziehungsberechtigten und die Schüler in Fragen der Schullaufbahn zu beraten und ihnen bei der Wahl der Bildungsmöglichkeiten entsprechend den Anlagen und Fähigkeiten des Einzelnen zu helfen. Zur Unterstützung der Schulen bei der Schulberatung werden Beratungslehrkräfte und Schulpsychologen und Schulpsychologinnen bestellt.*

*(2) Die Aufgaben, die über den Bereich einer Schule hinausgehen, werden von staatlichen Schulberatungsstellen wahrgenommen.“*

Die Beratung und diagnostische Begleitung von besonders begabten Grundschulkindern gehört zu den Aufgaben der Lehrkräfte. Auf dieser Ebene lassen sich bereits viele Probleme lösen. Je nach Beratungsanlass können sich Eltern auch an den qualifizierten Beratungslehrer oder Schulpsychologen ihrer Schule wenden. Die Beratungsfachkräfte (BL und SP) an den Schulen haben ein zusätzliches Studium und unterliegen der Schweigepflicht.

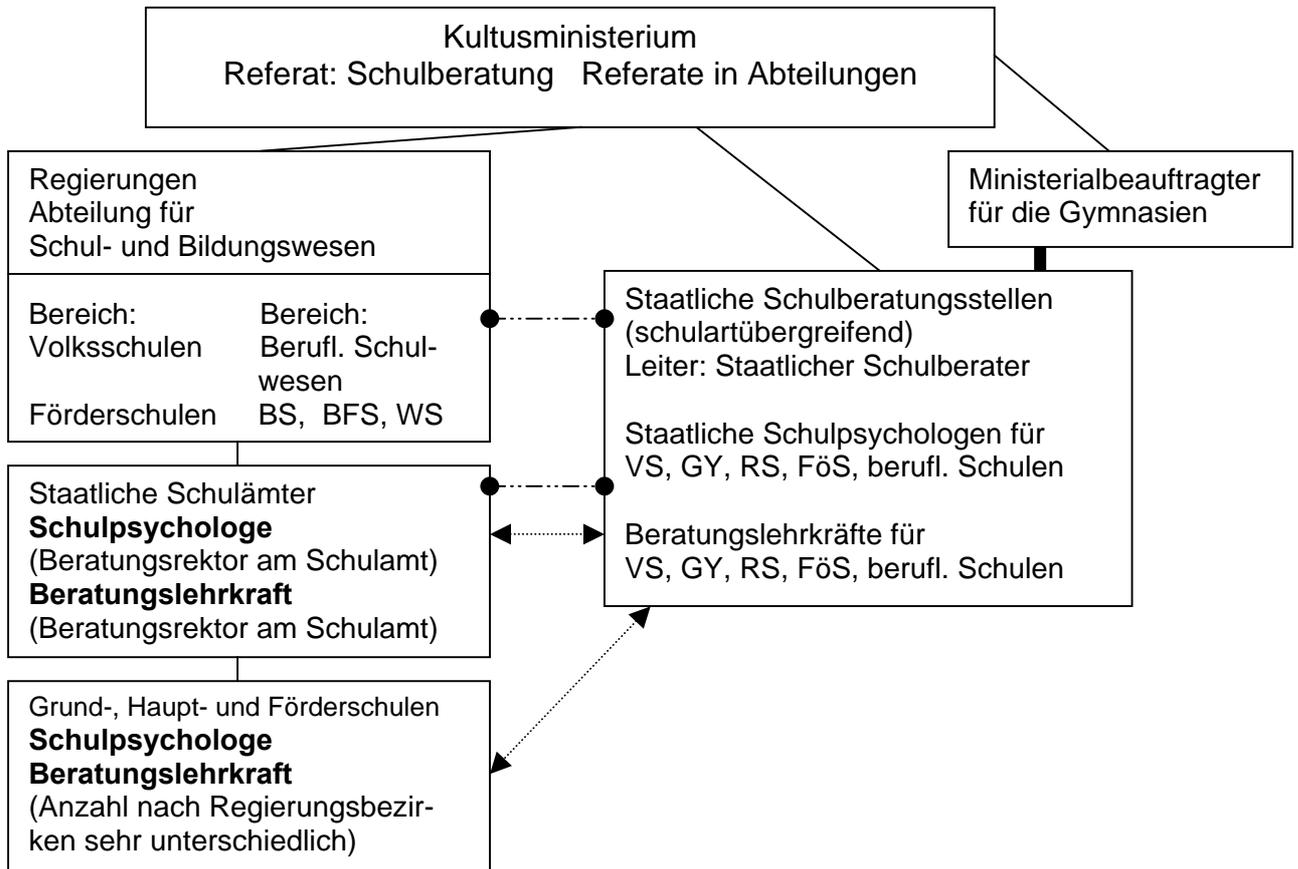
Darüber hinaus bieten die zentralen staatlichen Schulberatungsstellen in Bayern Beratung durch Beratungslehrer und Schulpsychologen an. Die Schulberatungsstellen betreuen jeweils einen Regierungsbezirk, (außer in Oberbayern, dort teilen sich Oberbayern-Ost, Oberbayern-West und München die Aufgaben). Die Schulberatungsstellen sollten vor allem bei besonders schwierigen Beratungsfällen konsultiert werden.

Im Zuge dieser Publikation und als Zielsetzung des Arbeitskreises wird beabsichtigt, bestimmte Beratungsfachkräfte zum Thema Hochbegabung zusätzlich zu schulen, um Eltern und Lehrern kompetente Ansprechpartner anbieten zu können. Dadurch soll gewährleistet sein, dass besonders begabte Kinder bereits zu einem frühen Zeitpunkt identifiziert und gefördert werden können, aber auch Lehrer ihr didaktisches Spektrum erweitern. Nach Abschluss des Projektes wird die Liste der fortgebildeten Beratungsfachkräfte allgemein zugänglich gemacht.

Die nachfolgende Grafik zeigt einen Ausschnitt aus der Übersicht „Die Staatliche Schulberatungsstelle innerhalb des Systems Schule und Schulaufsicht“ von FRANZ KNOLL, Leiter der Staatlichen Schulberatungsstelle für Oberbayern-Ost.

## Die Staatliche Schulberatungsstelle innerhalb des Systems Schule und Schulaufsicht

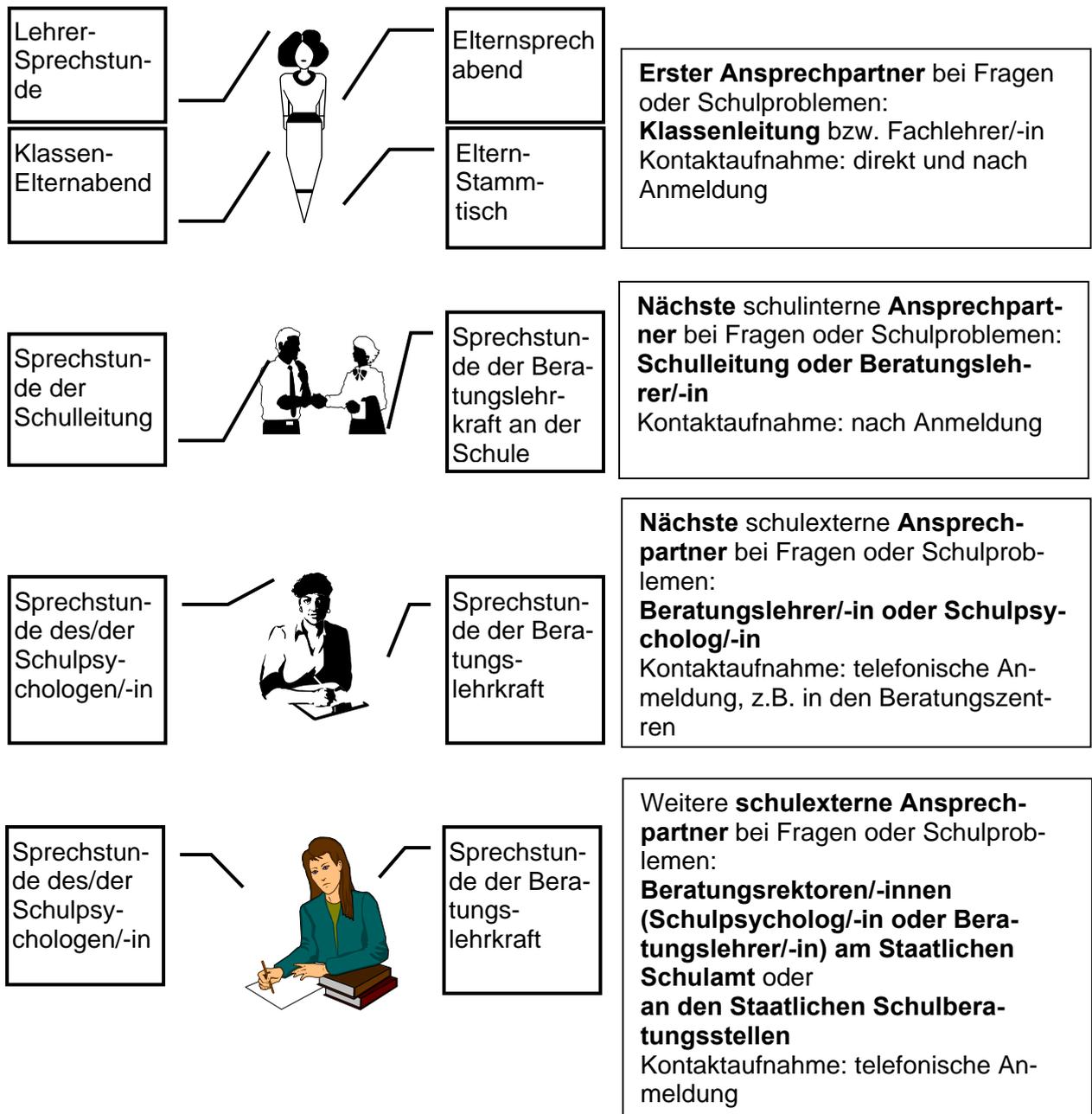
( Legende: — Aufsicht ◄-----► fachl. Betreuung ●-----● Kooperation ■ Zuordnung )



Die Übersicht macht deutlich, dass eine enge Kooperation zwischen den Beratungsfachkräften „vor Ort“ und den Schulberatungsstellen besteht. Die fachliche Betreuung sichert, dass sich möglichst viele Beratungsfachkräfte auch in Fragen der besonderen Begabung weiterbilden und damit zu kompetenten Ansprechpartnern werden.

Ingesamt kann die Volksschule auf verschiedenen Ebenen qualifizierte Beratungsangebote machen.

## Beratungsangebote in der Grund- und Hauptschule





## BASISINFORMATION

*ISB Arbeitskreis – Erstellung und Erprobung eines neuen Konzepts für die Förderung besonderer Begabungen an bayerischen Grundschulen.*

Die umfangreichen thematischen Anforderungen an die Beratungsfachkräfte und das gestiegene Interesse der Eltern an der Förderung besonderer Begabungen lassen es notwendig erscheinen, einzelne Schulpsychologen und Beratungslehrer speziell zu schulen. Sie sollen ein flächendeckendes Netz bilden und bevorzugt Ansprechpartner für Begabungsfragen sein.

Ziele dieser Maßnahmen sind:

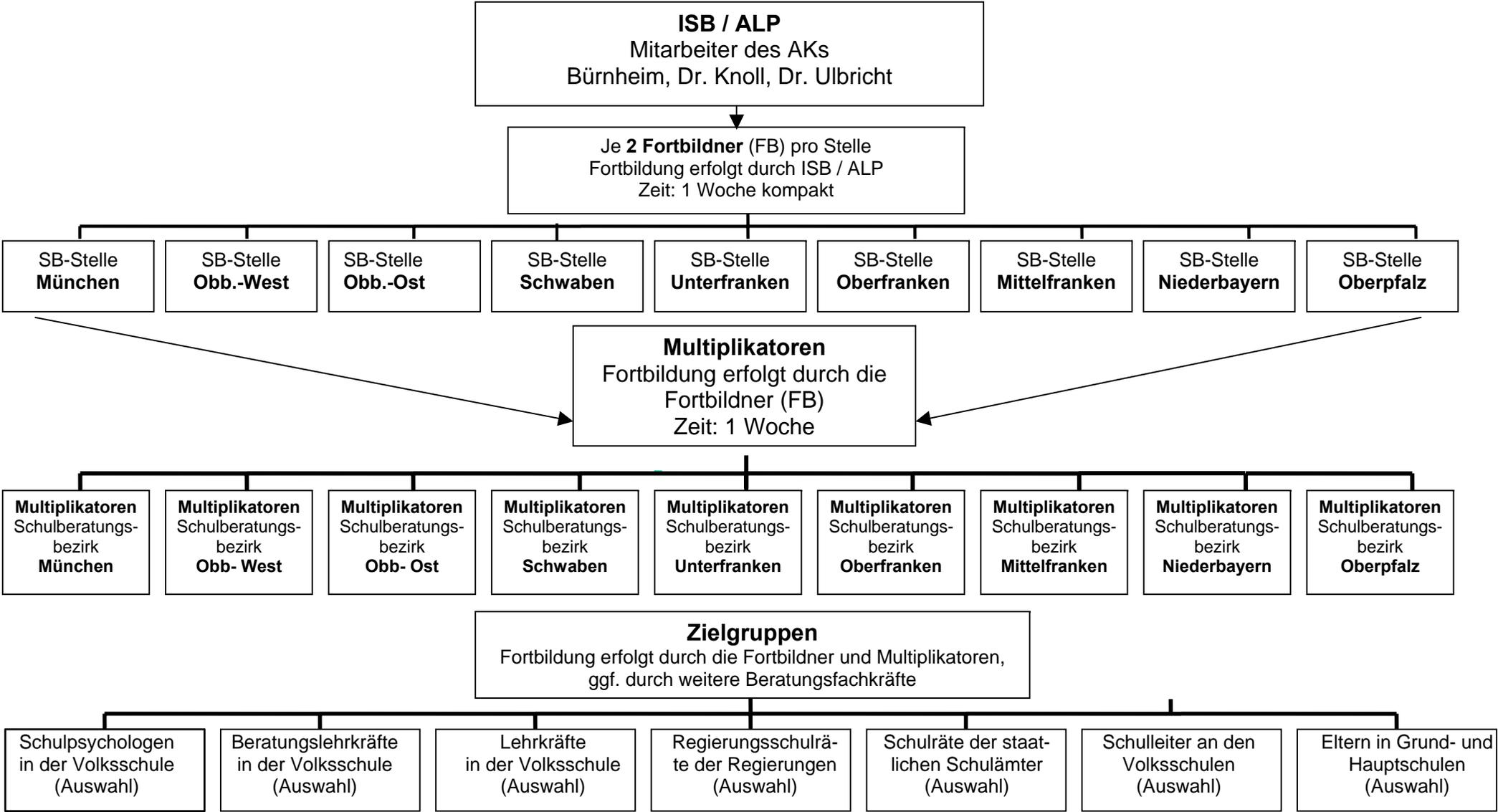
1. Hochbegabung soll ein vertrautes Thema in Unterricht und Beratung an allen bayerischen Grundschulen sein.
2. Schüler, Eltern und Lehrer bayerischer Grundschulen sollen wohnortnah fachkundige Ansprechpartner im Schulsystem finden.
3. Besonders begabte Kinder sollen rechtzeitig identifiziert, diagnostiziert und gefördert werden.

Ein Arbeitskreis am Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung (ISB) erstellt Bausteine für die Fortbildung der Beratungsfachkräfte an Grundschulen.

Das Fortbildungspaket wird als Multiplikatorenmodell aufgebaut. Geplant sind folgende Schritte:



Mit Hilfe des Multiplikatorenmodells stehen langfristig in Bayern innerhalb der Volksschule eine Vielzahl von speziell geschulten Ansprechpartnern und Fortbildnern zur Verfügung. Die Übersicht zeigt die bayernweite Planung.



## Beratungsablauf in der Schule und Schulberatung

Eltern, Lehrer und Mitarbeiter aus dem schulischen Umfeld können die aufgezeigten Angebote nutzen. Selbstverständlich kann jeder Berater über seine individuelle Vorgehensweise bestimmen. Im Allgemeinen wird jedoch der Beratungsprozess zu Fragen der besonderen Begabung nach folgendem Muster ablaufen:



- Die Eltern wenden sich aus eigenem Antrieb oder nach Aufforderung durch den Lehrer an eine Beratungsstelle.
- Es findet ein ausführliches, anamnestisches Gespräch statt.
- Die Eltern füllen ggf. einen Fragebogen aus, damit ihre Sichtweise gut erfasst wird.
- Die evtl. bereits mitgebrachten schulischen Unterlagen – Proben, Zeugnisse, Aufsätze, Lehrerfragebögen, usw. – werden ausgewertet.



- Ein Intelligenztest, ggf. weitere Tests bei gleichzeitiger Testbeobachtung werden durchgeführt.

- Eltern und Berater führen ein Auswertungsgespräch.
- Falls das Kind **keine Lern- oder Verhaltensauffälligkeiten im Schulalltag** zeigt, werden mögliche Fördermaßnahmen in und außerhalb der Schule erörtert.



- Falls das Kind **Probleme im Schulalltag** hat, wird mit **Einverständnis der Eltern** Kontakt zur Schule aufgenommen. Schulische Probleme lassen sich nur unter Einbeziehung der Schule lösen!
- Es finden ein Lehrergespräch und ggf. eine Unterrichtsbeobachtung statt.
- Zusammen mit dem Lehrer werden Fördermöglichkeiten entwickelt, bzw. Verhaltensmodifikationen besprochen.
- Unter Umständen wird ein Therapeut hinzugezogen.
- Sinnvoll ist auch ein gemeinsames Eltern-Lehrer-Berater-Gespräch.
- Eltern, Kind und Lehrer haben die Möglichkeit, den Berater jederzeit wieder mit einzubeziehen oder autonom weiter zu arbeiten.



## BASISINFORMATION

### Die Arbeit mit den Eltern

Die Arbeit mit den Eltern gehört zu den fundamentalen Aufgaben im schulischen Beratungsprozess. Kinder sind stets ein Teil ihrer familiären Gemeinschaft und repräsentieren daher auch deren Wertvorstellungen, Hoffnungen und Probleme. Vor allem im Grundschulbereich gilt, dass Maßnahmen in der Regel nur dann greifen, wenn sie von den Eltern mitgetragen werden. Wichtigste Voraussetzung für eine Kooperation ist allerdings, die Bedürfnisse des Anderen zu verstehen und erst einmal als „legitim“ zu akzeptieren, um dann im späteren Verlauf Kompromisse zu finden, die beiden Parteien gerecht werden.

#### *Aktuelle Familienstrukturen und familiäre Voraussetzungen der Kinder*

Familienstrukturen sind Veränderungen ausgesetzt. Die eigenen Erfahrungen und internalisierten Wertvorstellungen rund um das Thema Familie prägen entscheidend die Erwartungshaltungen gegenüber anderen Familien. Zudem kommen Beratungsfachkräfte im Volksschulbereich häufig aus sog. Mittelschichtfamilien (SCHUMACHER, Freiburg 1999) und verfügen über entsprechend eingeschränkte Erfahrungen im positiven wie im negativen Sinn.

Die Zeitschrift „Eltern“ gab 2001 eine Familienanalyse in Auftrag, in der 3060 (Grundgesamtheit 12,9 Millionen Personen mit 10 Millionen Kindern) repräsentativ ausgewählte junge Mütter und Väter zur Situation der Familien befragt wurden. Im Folgenden werden einige wichtige Ergebnisse aufgezeigt:

#### *Familienstrukturen*

*„Für die allermeisten Eltern ist die Familie wichtiger als alles andere. ... Für 91% der Mütter und 82% der Väter ist die Familie das Wichtigste im Leben. ... Die traditionelle Familienform, d.h. ein verheiratetes Ehepaar mit Kind bzw. mehreren Kindern, ist unter jungen Familien das mit Abstand dominierende Modell: 84% der Eltern mit Kindern unter 14 Jahren sind verheiratet. Von den 16% der nicht verheirateten Eltern leben knapp die Hälfte mit einem Partner zusammen. 9% sind Alleinerziehende. ... 15% der Eltern mit Kindern unter 14 Jahren leben in einer sog. Patchwork-Familie, in die ein oder beide Partner mindestens ein Kind aus einer früheren Beziehung eingebracht haben.“*

#### *Das Lebensgefühl junger Familien*

*„Familien sind heute Gemeinschaften von selbstbewussten Individuen, in denen eine Balance der unterschiedlichen Interessen gesucht wird und Hierarchien eine weitaus geringere Rolle spielen als früher. Zwar ist für 34% der Befragten die Familie so wichtig, dass sie ihr vieles opfern, aber die meisten (54% der Männer und*

sogar 58% der Frauen) achten auch darauf, dass ihre eigenen Interessen in der Familie nicht zu kurz kommen.“

### *Erziehungsstile*

*„Autoritäre oder antiautoritäre Erziehung – das ist für Eltern heute keine Frage mehr. Nur noch 14% der Eltern wollen ihre Kinder streng erziehen, nur noch 2% überhaupt nicht. Stattdessen bemühen sich die meisten Eltern um den berühmten goldenen Mittelweg.“*

### *Was sich Eltern vom Staat wünschen*

*„Die öffentlichen Betreuungsangebote werden als ungenügend empfunden, nur bei Kindergärten wird der Bedarf als annähernd gedeckt wahrgenommen. ... Eine Ganztagschule wünschen sich 21% ... und 39% halten es für ideal, wenn es eine Betreuungseinrichtung oder Schule gäbe, in der die Kinder auch ein Mittagessen bekommen würden. ... Die allermeisten Eltern, nämlich 70% sind der Meinung, dass der Staat junge Familien nicht ausreichend unterstützt ... 47% wollen mehr Kinder- und Familienfreundlichkeit.“*

Familien von heute sind also demnach selbstbewusst, achten auf die individuellen Interessen und Lebensentwürfe, erziehen nach dem Prinzip des „goldenen Mittelweges“ und glauben, dass der Staat sie in ihrer Arbeit nicht ausreichend unterstützt. Vor diesem Hintergrund formulieren junge Familien ihre Wünsche an das Schulsystem und dessen Repräsentanten, die Lehrer und Beratungsfachkräfte.

Familien, die sich mit dem Beratungsanlass „besondere Begabung“ an die Schule wenden, haben nach Einschätzung verschiedener Autoren (HANY, STAPF, HEINBOKEL) und der Elternvereine (Hochbegabung e.V. und DGhK) oft zusätzlich mit besonderen Belastungen zu kämpfen. Man kann dabei zwei Extrem-Gruppen unterscheiden:

1. Die Familie ist stolz darauf, ein begabtes Kind zu haben. Sie fördert und unterstützt das Kind in allen Bereichen und bestätigt ihm, dass es etwas Besonderes sei. Damit verbunden ist häufig auch der Wunsch nach mehr Rechten, nach einer besonderen „Behandlung“. Konflikte mit der Umwelt entstehen immer dann, wenn diese „Besonderheit“ nicht genügend anerkannt wird oder dem Kind „Alltagsleistungen“ abgefordert werden.
2. Die Familie versucht, die besondere Begabung eines Kindes so weit wie möglich zu ignorieren, z.B. wird der Leselernprozess verhindert aus Angst vor zu großen Vorkenntnissen in der Schule. Oder in der Lehrersprechstunde bleiben die Talente des Kindes unerwähnt, um es nicht aus der Gruppe hervorzuheben. Dieses Verhalten kann langfristig zu Unterforderung und Unzufriedenheit, im schlimmsten Fall zur Lernverweigerung führen.

Elternvereine berichten von total isolierten, überforderten Kindern und Familien. Sie suchen die Beratungsstellen in folgenden Problembereichen auf:

*„A. Erkennen und Fördern*

- *Fragen zur Durchführung eines Intelligenztests (31%)*
- *Suche nach Fördermöglichkeiten (21%)*
- *Frage, ob Überspringen sinnvoll ist (20%)*
- *Erwägen eines Schulwechsels (11%)*
- *Überlegung, ob das Kind früher eingeschult werden soll (9%)*

*B. Anforderung und Leistung*

- *Unterforderung (48%)*
- *Enttäuschung über das Lehrangebot (21%)*
- *Problematisches Arbeitsverhalten (19%)*
- *Underachievement (15%)*
- *Perfektionismus (13%)*

*C. Zwischenmenschlicher Bereich*

- *Isolation, Außenseitertum, Einsamkeit (39%)*
- *Schwierigkeiten in der Lehrer-Schüler-Beziehung, laut*
- *Elternbefragung ebenso in der Eltern-Lehrer-Beziehung (20%)*
- *Stören des Unterrichts bzw. der Gruppenaktivitäten (19%)*
- *Aggressivität (14%)*

*D. Innerpsychischer Bereich*

- *Gefühl des Andersseins (25%)*
- *Psychosomatische Beschwerden (10%)*

*(WITTMANN, A.: Die Beratungstätigkeit der DGhK – Ergebnisse einer empirischen Studie, in: Materialien des Forum Bildung: Finden und Fördern von Begabungen, Berlin 2001, S. 182)*

Die Berichte der Elternvereine über „typische Probleme“ bei begabten Kindern müssen kritisch gesehen werden, da sich in der Regel mehrheitlich Eltern mit problematischen Kindern an Beratungsstellen wenden. Dieser Selektionsprozess führt zu einem verzerrten Bild von der Belastung der Familien durch besonders begabte Kinder. Schulberatungsstellen oder Camps zur Förderung hochbegabter Kinder (z.B. die Sommerakademie) zeigen, dass besonders begabte Kinder ebenso oft wie ihre Altersgenossen in „normalen“ Familien aufwachsen.

Die subjektive Belastung der betroffenen Familien muss jedoch unabhängig davon ernst genommen werden. Sie brauchen kompetente Beratung. Die DGhK hat nach den Wünschen der ratsuchenden Eltern an eine Beratungsstelle gefragt und drei Hauptanliegen herausgefunden:

*„... fachliche Kompetenzen (spielen) eine wichtige Rolle. Personen, die Eltern hochbegabter Kinder beraten, müssen bestimmte hochbegabungsspezifische Kenntnisse ... besitzen.*

2. ... Weitere Wünsche betrafen ein Training in Gesprächsführungstechniken. Hiermit ist der Bereich der kommunikativen Kompetenzen angesprochen ... Von FEGGER und PRADO (1998) werden diese Fertigkeiten als wichtigste Bedingung für den Erfolg einer Hochbegabtenberatung gesehen.

3. ... Selbstkompetenzen ... Selbstkompetenzen zu besitzen bedeutet somit, eigene Kompetenzen und Grenzen adäquat einschätzen und wahren zu können.“

(WITTMANN, A.: Die Beratungstätigkeit der DGhK – Ergebnisse einer empirischen Studie, in: Materialien des Forum Bildung: Finden und Fördern von Begabungen, Berlin 2001, S. 183)

Der Arbeitskreis hat es sich zur Aufgabe gemacht, auch diesen Aspekt innerhalb der Beratung besonders begabter Kinder zu berücksichtigen. Der Baustein 6 enthält daher auch ein kurzes gezieltes Gesprächsführungs-Training.



# GESPRÄCHSFÜHRUNGS-TRAINING

## Einführung: Grundhaltungen einer einfühlsamen Gesprächsführung

Unabhängig von erlernten oder angewandten Techniken zeichnet sich jede professionelle, psychologisch-pädagogische Beratung durch die Grundhaltung des Beraters aus. Erstmals formuliert durch ROGERS, vielfach wieder aufgegriffen von zahlreichen Autoren, sollte die Grundhaltung eines Beraters geprägt sein von Akzeptanz, Empathie und Kongruenz. BACHMAIER / FABER beschreiben ausführlich, was darunter zu verstehen ist (Bachmaier/Faber: Beraten will gelernt sein, München 1989, 4.Aufl.):

### 1. „Akzeptanz (Annahme)

*Emotionale Wärme, Akzeptieren und Achten des Ratsuchenden erfordert vom Berater, dass er die Aussagen des Ratsuchenden nicht sofort negativ bewertet und mit ihm ins Debattieren kommt. Vor allem, wenn der Ratsuchende Gefühle zeigt, beispielsweise wenn er weint oder aggressiv wird, ist der Berater in Gefahr, ihm mit Straßensperren zu entgegnen, d.h. ihn mit seinem Problem nicht anzunehmen. Da der Berater als Außenstehender dem Problem des Ratsuchenden zunächst distanziert gegenübersteht, kann er leichter dessen Aussagen akzeptieren und achten, als derjenige, der evtl. im Konflikt mit dem Ratsuchenden steht und der von dessen Problem betroffen ist.*

*Vermittelt der Berater dem Ratsuchenden dabei emotionale Wärme und Verständnis, fällt es diesem leichter, sich zu öffnen und aus einer Verteidigungs- und Abwehrhaltung gegenüber dem Berater und sich selbst herauszukommen.*

*Emotionale Wärme und das Gefühl, anerkannt zu werden und vertrauen zu können, nehmen dem Ratsuchenden Spannungs- und Angstgefühle. Er kann sich selbst achten und akzeptieren, was ihn weiterhin zu sozialen Kontakten und zwischenmenschlichen Beziehungen ermutigt.*

### 2. Empathie (Einfühlungsvermögen)

*Der Berater soll sich in die Gefühlslage des Ratsuchenden einfühlen. Da Gefühle oft irrational und widersprüchlich sind, hat der Ratsuchende oft Angst vor seinen Gefühlen und versucht, diese nicht wahrzunehmen und stattdessen zu verdrängen. Der Berater hilft dem Ratsuchenden durch das Verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte, seine Gefühle auszudrücken, abzuklären und zu strukturieren. Er achtet auf die verbalen und nonverbalen Signale (Mimik, Körperhaltung, Klang der Stimme) des Ratsuchenden und versucht, dessen inneres Erleben und Fühlen zu verstehen. ... Erst in der Atmosphäre der Offenheit und des Vertrauens wird der Ratsuchende seine Gefühle äußern können. ... Die emotionale Wärme des Beraters verhindert, dass der Berater als gefühlskalter und überlegener Experte auftritt.*

*Der Ratsuchende kann bemerken, dass er trotz widersprüchlicher Gefühle ernst genommen wird. ...*

### *3. Kongruenz (Echtheit)*

*Kann ein Berater immer die Aussagen des Ratsuchenden annehmen und sich außerdem echt verhalten? Ein Berater verhält sich nicht echt, wenn er etwas mit freundlichen Worten und zugleich saurer Miene sagt, wenn sich seine Gefühle und Äußerungen widersprechen. Der nonverbale Ausdruck und die verbalen Äußerungen müssen übereinstimmen. ... Rücksichtnahme und Achtung sind förderliche Dimensionen, die der Berater dem Ratsuchenden vorbildlich entgegenbringen kann.*

*In schwierigen Beratungssituationen kann der Berater seine Gefühle offen aussprechen, um die Beziehung zwischen sich und dem Ratsuchenden zu klären.“*

### *Hinweise zum Gesprächstraining*

Die folgenden Materialien dienen als Kopiervorlagen. Sie sind zum größten Teil selbsterklärend. Das Training wird auf den Fortbildungen direkt vermittelt. Ziel dieses Abschnittes ist es, ein kompaktes, leicht vermittelbares Training vorzustellen und mittels der Arbeitsunterlagen die Durchführung zu unterstützen.

Übersicht zu den Übungen der Gesprächsführung (Übungseinheiten  
4mal ca.60 Minuten)

<b>1. Die vier Ebenen einer Nachricht</b>	
(1) Das Ei (Loriot)	Präsentation
(2) Was ist bei dieser Kommunikation schief gelaufen?	Übung
(3) Auswertung der Arbeitsergebnisse	Diskussion
(4) Wir kommunizieren auf verschiedenen Ebenen	Präsentation
(5) Übersetzen von Botschaften	Übung
(6) Auswertung der Arbeitsergebnisse	Diskussion
<b>2. Wer hat das Problem?</b>	
(7) Was ist Verhalten – Merkmale des Verhaltensrechtecks	Präsentation
(8) Problembesitz – ich oder der Andere	Übung
(9) Gespräch mit einem ehrgeizigen Vater (der Andere hat ein Problem)	Rollenspiel
(10)Auswertung des Rollenspiels	Diskussion
<b>3. Vom Sprechen zum aktiven Zuhören</b>	
(11)Wirksames Zuhören (Der Andere hat ein Problem)	Präsentation
(12)Alltagsprobleme einer Lehrerin beim Differenzieren	Rollenspiel
(13)Auswertung des Rollenspiels	Diskussion
(14)Probleme beim Umgang mit Eltern, die ich nicht mag	Rollenspiel
(15)Auswertung des Rollenspiels	Diskussion
<b>4. Formen der angemessenen Konfrontation</b>	
(16)Ich- und Du-Botschaften	Präsentation
(17)Formulieren von Ich-Botschaften	Übung
(18)Formulieren von dreiteiligen Ich-Botschaften	Übung
(19)Verknüpfung von aktivem Zuhören und Konfrontieren	Präsentation
(20)Mein Kind soll überspringen (Beratungsgespräch)	Rollenspiel
(21)Auswertung des Rollenspiels	Diskussion

## (1) Das Ei (Rollenspiel nach Lorient)

Ein Ehepaar sitzt am Frühstückstisch. Der Ehemann hat sein Ei geöffnet und beginnt nach einer längeren Denkpause das Gespräch.

**Er: Berta!**

*Sie:* Ja ...

**Er: Das Ei ist hart!**

*Sie:* s c h w e i g t

**Er: Das Ei ist hart!**

*Sie:* Ich habe es gehört ...

**Er: Wie lange hat das Ei denn gekocht ...**

*Sie:* Zu viel Eier sind gar nicht gesund ...

**Er: Ich meine, wie lange dieses Ei gekocht hat ...**

*Sie:* Du willst es doch immer viereinhalb Minuten haben ...

**Er: Das weiß ich ...**

*Sie:* Was fragst du denn dann?

**Er: Weil dieses Ei nicht viereinhalb Minuten gekocht haben kann!**

*Sie:* Ich koche es aber jeden Morgen viereinhalb Minuten!

**Er: Wieso ist es dann mal zu hart und mal zu weich?**

*Sie:* Ich weiß es nicht ... Ich bin kein Huhn!

**Er: Ach! ... Und woher weißt du, wann das Ei gut ist?**

*Sie:* Ich nehme es nach viereinhalb Minuten heraus, mein Gott!

**Er: Nach der Uhr oder wie?**

*Sie:* Nach Gefühl ... eine Hausfrau hat das im Gefühl ...

**Er: Im Gefühl? ... Was hast du im Gefühl?**

*Sie:* Ich habe es im Gefühl, wann das Ei weich ist ...

**Er: Aber es ist hart ... vielleicht stimmt da mit deinem Gefühl was nicht ...**

*Sie:* Mit meinem Gefühl stimmt was nicht? Ich stehe den ganzen Tag in der Küche, mache die Wäsche, bring deine Sachen in Ordnung, mache die Wohnung gemütlich, ärgere mich mit den Kindern rum, und du sagst, mit meinem Gefühl stimmt was nicht?

**Er: Jaja ... jaja ... jaja ... wenn ein Ei nach Gefühl kocht, dann kocht es eben nur zufällig genau viereinhalb Minuten!**

*Sie:* Es kann dir doch ganz egal sein, ob das Ei zufällig viereinhalb Minuten kocht ... Hauptsache, es **ko**cht vier-einhalb Minuten!

**Er: Ich hätte nur gern ein weiches Ei und nicht ein zufällig weiches Ei. Es ist mir egal, wie lange es kocht!**

*Sie:* Aha! Das ist dir egal ... es ist dir also egal, ob ich viereinhalb Minuten in der Küche schufte!

**Er: Nein – nein ...**

*Sie:* Aber es ist nicht egal ... das Ei muss nämlich viereinhalb Minuten kochen.

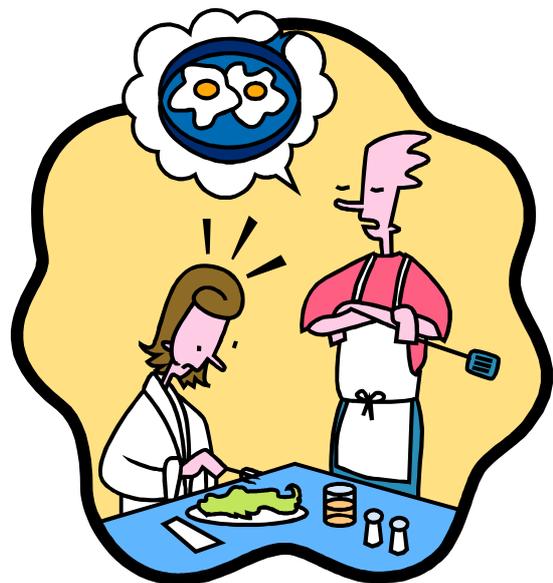
**Er: Das habe ich doch gesagt!**

*Sie:* Aber eben hast du doch gesagt, es ist dir egal!

**Er: Ich hätte nur gern ein weiches Ei ...**

*Sie:* Gott, was sind Männer primitiv!

**Er: (düster vor sich hin) Ich bringe sie um ... morgen bringe ich sie um ...**





(4) Die verschiedenen Ebenen beim Kommunizieren



**Was hat Frau Berta gehört?**

Antwort	„übersetzte“ Frage	Welche Seite der Nachricht?
Es hat genau 5 Minuten gekocht.		
Ich steh schon seit 1 Stunde in der Küche und arbeite!		
Du bist auch nie mit mir zufrieden!		
Ich bring dir gleich ein neues Ei!		

Lösungsblatt

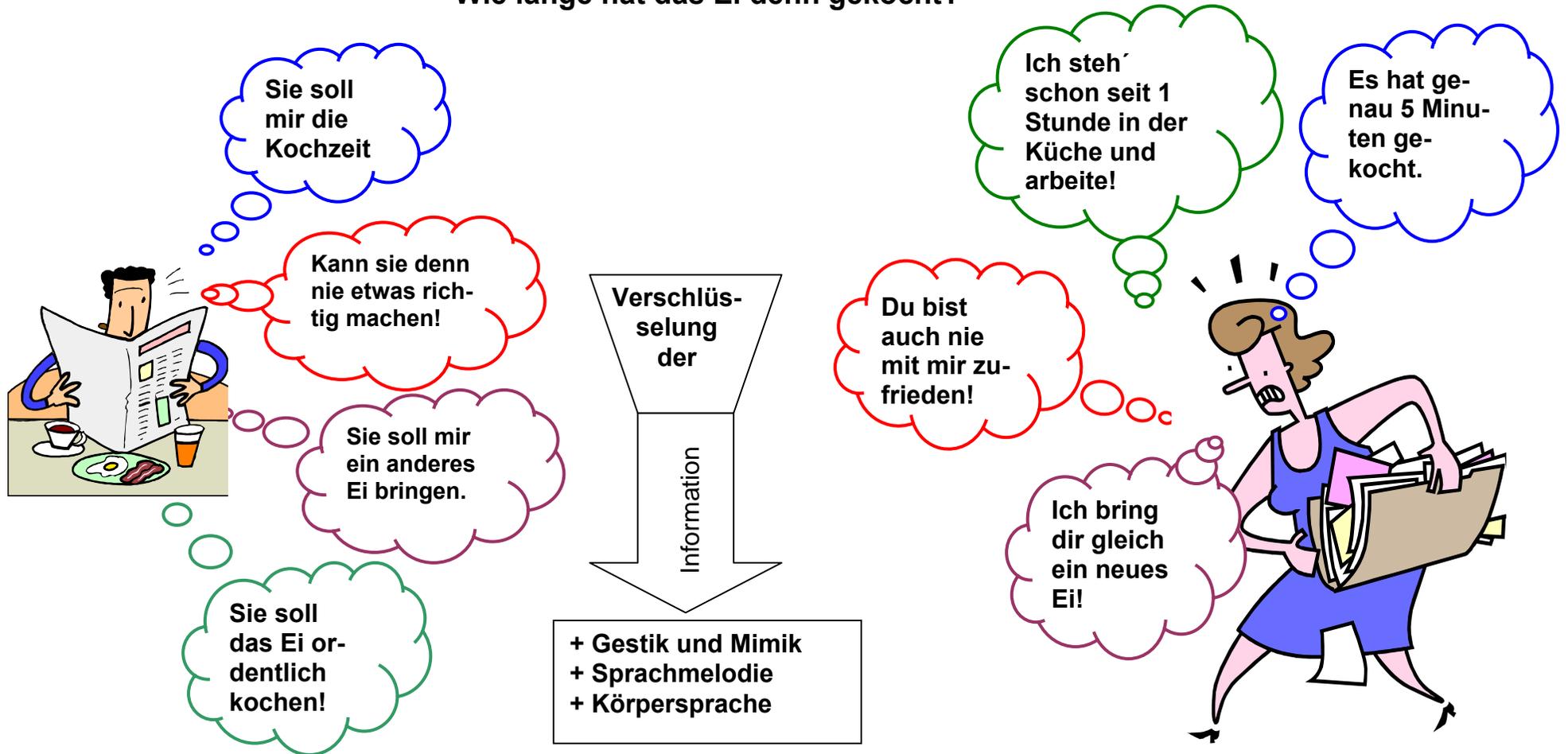
Die verschiedenen Ebenen beim Kommunizieren



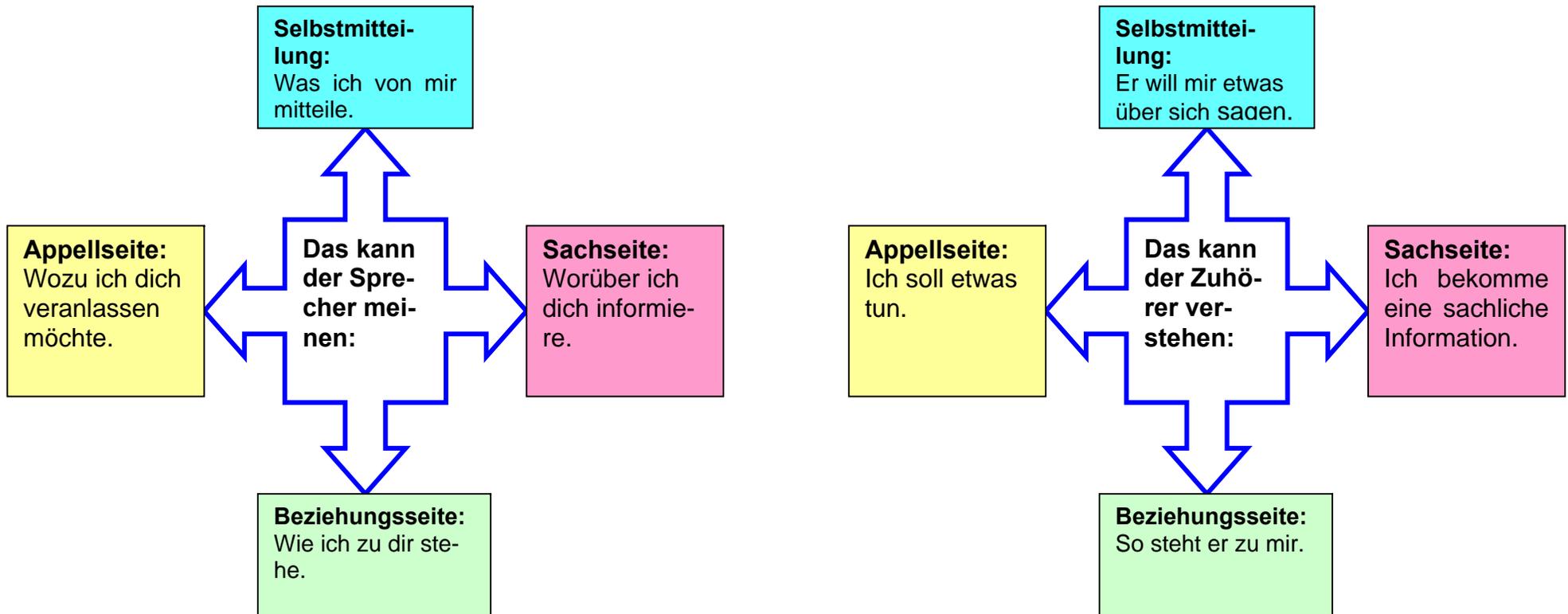
Was hat Frau Berta gehört?

Antwort	„übersetzte“ Frage	Welche Seite der Nachricht?
Es hat genau 5 Minuten gekocht.	Er will die genaue Kochzeit wissen.	Sachseite
Ich steh schon seit 1 Stunde in der Küche und arbeite!	Er will wissen, warum ich das Ei nicht nach seinen Wünschen kochen kann.	Selbstmitteilungsseite
Du bist auch nie mit mir zufrieden!	Er ist nicht mit mir zufrieden.	Beziehungsseite
Ich bring dir gleich ein neues Ei!	Er möchte ein neues Ei.	Appellseite

### Wie lange hat das Ei denn gekocht?



**Schematische Darstellung der vier Seiten einer Nachricht** (nach R. Miller: *Das ist ja wieder typisch*, S.33)



**Die Vielzahl der Intentionen beim Sender und die Vielzahl der Interpretationen beim Empfänger können zu Missverständnissen führen!**

(5) Übung

Entwickeln sie aus den vorgegebenen Sätzen jeweils vierseitige Nachrichten.  
Was könnte auf den verschiedenen Ebenen gesagt werden?

- Sie sind Lehrerin/Lehrer und sagen (etwas zögerlich) zu einem Kollegen/einer Kollegin:

**„Sie unterstützen mich doch beim Elternabend?“**

**Selbstmitteilung:** \_\_\_\_\_

**Beziehung:** \_\_\_\_\_

**Sache:** \_\_\_\_\_

**Appell:** \_\_\_\_\_

- Sie sind Vater oder Mutter und sagen (in vorwurfsvollem Ton) zur Lehrerin/zum Lehrer:

**„Finden Sie nicht, dass Sie meinen Sohn zu wenig fördern?“**

**Selbstmitteilung:** \_\_\_\_\_

**Beziehung:** \_\_\_\_\_

**Sache:** \_\_\_\_\_

**Appell:** \_\_\_\_\_

- Sie sind Berater oder Beraterin und sagen (bewundernd) zu einem Schulleiter/ Schulleiterin:

**„Sie entscheiden sehr schnell, ob ein Kind vorzeitig eingeschult wird.“**

**Selbstmitteilung:** \_\_\_\_\_

**Beziehung:** \_\_\_\_\_

**Sache:** \_\_\_\_\_

**Appell:** \_\_\_\_\_

(6) Lösungsblatt

Entwickeln sie aus den vorgegebenen Sätzen jeweils vierseitige Nachrichten. Was könnte auf den verschiedenen Ebenen gesagt werden? Formulieren Sie genau!

- Sie sind Lehrerin/Lehrer und sagen (etwas zögerlich) zu einem Kollegen/einer Kollegin:

**„Sie unterstützen mich doch beim Elternabend?“**

**Selbstmitteilung:** *Ich hätte gern ihre Hilfe, weil ich noch unsicher bin.*

**Beziehung:** *Mit ihnen würde ich gern zusammenarbeiten.*

**Sache:** *Ihre Informationen sind mir wichtig.*

**Appell:** *Helfen sie mir bitte bei meiner Arbeit!*

- Sie sind Vater oder Mutter und sagen (in vorwurfsvollem Ton) zur Lehrerin/zum Lehrer:

**„Finden Sie nicht, dass Sie meinen Sohn zu wenig fördern?“**

**Selbstmitteilung:** *Ich sorge mich um meinen Sohn.*

**Beziehung:** *Ich vertraue Ihnen nicht.*

**Sache:** *Der Lehrplan sieht innere Differenzierung auch für Begabte vor.*

**Appell:** *Fördern Sie meinen Sohn intensiver!*

- Sie sind Beratungsfachkraft und sagen (bewundernd) zu einem Schulleiter/Schulleiterin:

**„Sie entscheiden sehr schnell, ob ein Kind vorzeitig eingeschult werden kann.“**

**Selbstmitteilung:** *Ich möchte gern etwas von Ihnen lernen.*

**Beziehung:** *Wir liegen auf derselben Wellenlänge.*

**Sache:** *Der Vorgang wird schnell bearbeitet.*

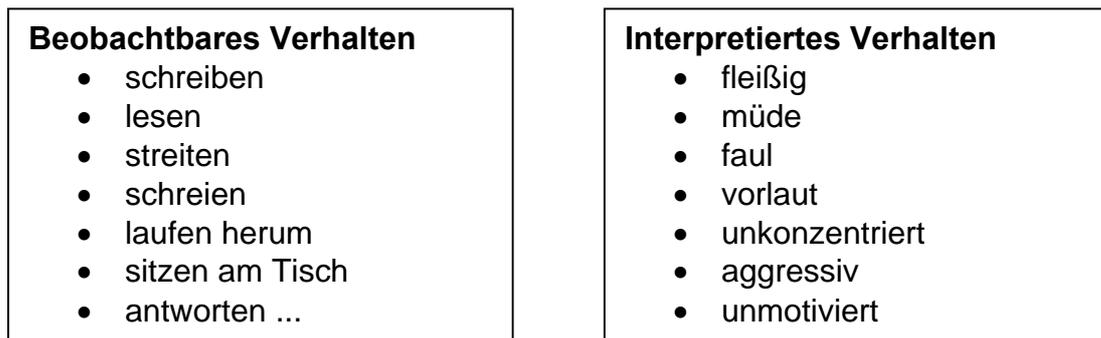
**Appell:** *Weiter so!*

## Wer hat das Problem?

### Präsentation und Übung

#### (7) Der Aufbau des Verhaltensrechtecks

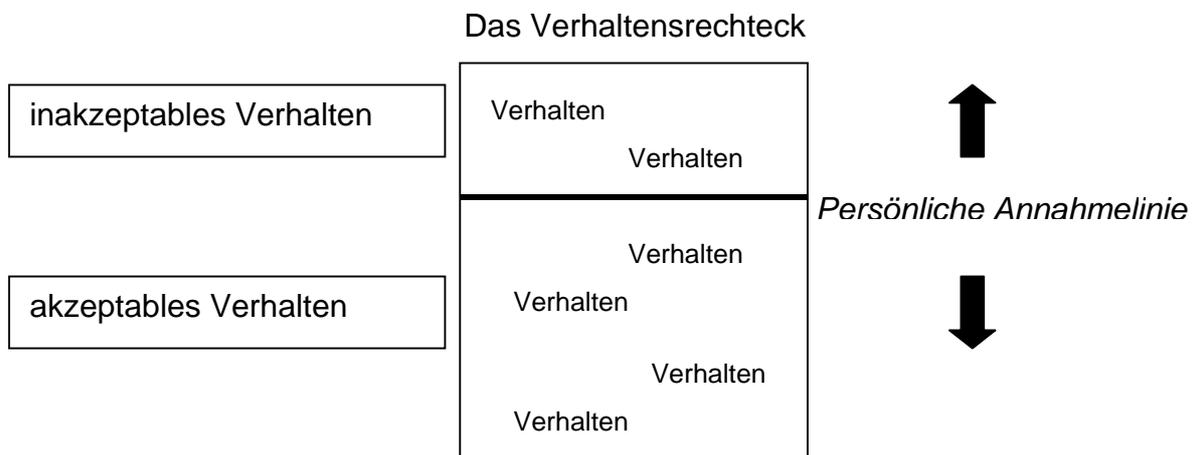
Die Teilnehmer beschreiben in einem brainstorming; wie sich Schüler in einer Klasse „verhalten“. Die genannten „Verhaltensweisen“ werden auf zwei Postern notiert. Die Überschriften werden erst nach Beendigung des brainstormings hinzugefügt.



Zusammenfassung: Nur das, was wir konkret beobachten können, ist Verhalten im definierten Sinn! THOMAS GORDON erarbeitete aus dieser Erkenntnis ein sog. Verhaltensrechteck. Er geht davon aus, dass Verhalten keinen absoluten Wert hat, sondern erst dann als angenehm oder störend empfunden wird, wenn Rahmenbedingungen hinzukommen. Diese Rahmenbedingungen können abhängen von der:

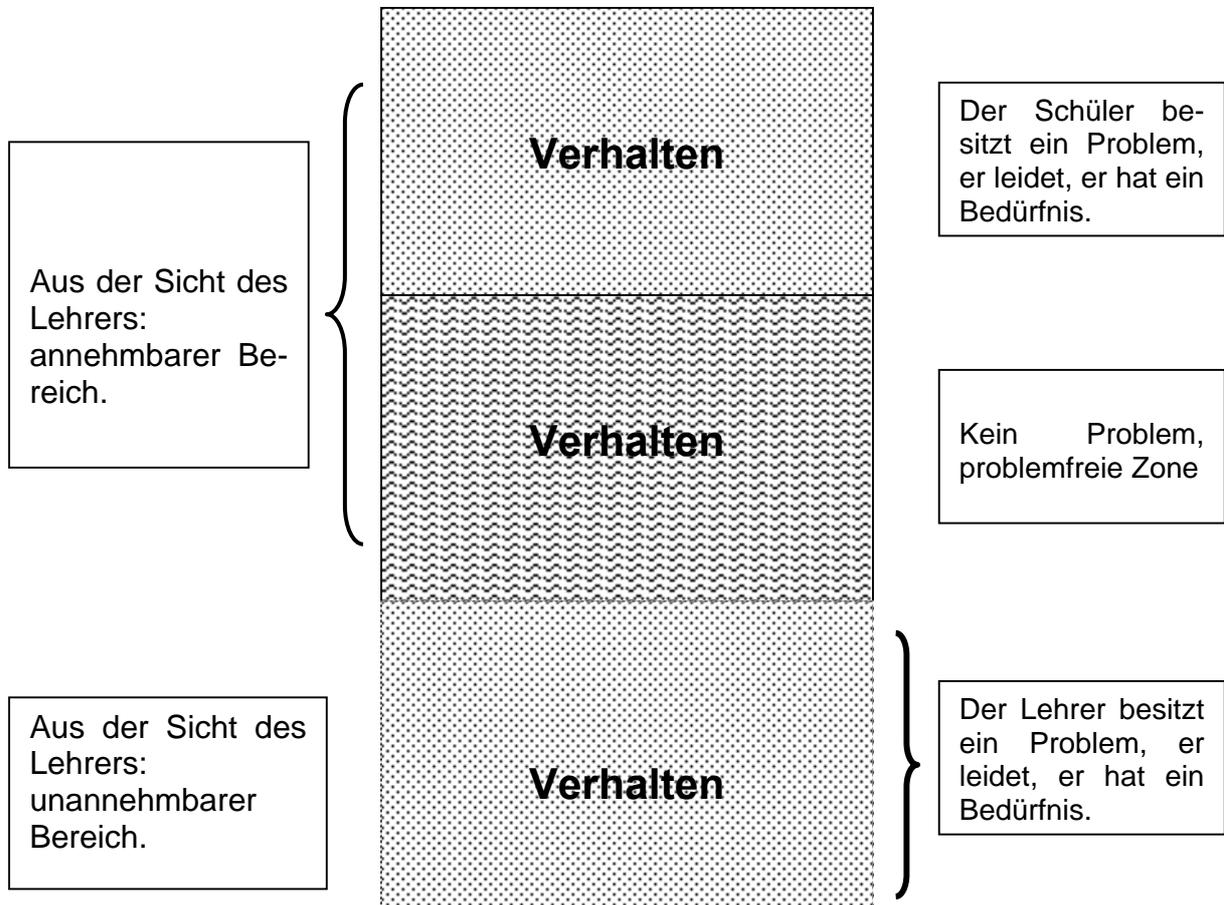
- Person: Wer übt das Verhalten aus? Wie ist die Vorerfahrung mit dieser Person? Welches Alter? Welches Geschlecht? Welches Aussehen? ...
- Situation: Wie groß/ klein ist der Raum? Wie viele Personen befinden sich im Raum? Wie ist die Temperatur? Welche Tageszeit? ...
- Persönliche Befindlichkeit: Wie geht es mir aktuell? Habe ich zur Zeit eigene Probleme? Komme ich gerade aus dem Urlaub? Wie ist meine Erfahrung mit solchen Kindern oder Situationen? ...

Die aktuellen Rahmenbedingungen bestimmen die Annahmelinie für ein bestimmtes Verhalten. Die Annahmelinie kann sich ändern.



(7) Postervorlage zum dreiteiligen Verhaltensrechteck

## Wer hat das Problem?



- Ich habe immer dann ein Problem, wenn ein Verhalten in einem für mich unannehmbaren Bereich liegt (Leitfrage: Kostet es mich Zeit, Geld oder Kraft?)
- Die Annahmelinie ist auch hier variabel.
- Wenn der Andere ein Problem hat, so sollte ich es auch bei ihm belassen. Ich kann und will helfen. Das bedeutet aber nicht, dass ich mich mit dem Problem identifiziere. Problembetroffenheit schränkt den Handlungsspielraum des Helfenden ein.
- Im Laufe eines Gesprächs kann der „Problembesitz“ (gewollt oder ungewollt) wechseln.

### Beispiele:

Während einer freundschaftlichen Diskussion wird Ihre Kollegin plötzlich schweigsam. Sie möchte das Thema wechseln.

- Die Kollegin hat ein Problem.

Ein Schüler schwätzt laut, während Sie versuchen, jemandem zu helfen.

- Sie haben ein Problem.

*(8) Übung: Bestimmen Sie den Problembesitz!*

*Entscheiden Sie bei jeder der folgenden Situationen, wer das Problem besitzt. Verwenden Sie „I“ für „Ich“ und „A“ für „der Andere“.*

1. Ein Schüler Ihrer Klasse beklagt sich darüber, dass er es zeitlich nicht schafft, alle Aufgaben, die Sie gegeben haben, zu erledigen. Er muss nämlich am Nachmittag auf seine kleine Schwester aufpassen.
2. Eine Schülerin nimmt häufig Bücher vom Regal und lässt sie herumliegen. Sie sammeln sie schließlich ein und stellen sie zurück.
3. Ein Mädchen Ihrer Klasse fängt im Morgenkreis plötzlich an zu weinen, weil sie nicht neben ihrer Freundin sitzen darf.
4. Ein Kollege, der stark raucht, klagt Ihnen sein Leid, dass er das Rauchen nicht aufgeben kann.
5. Ihre Schulleiterin sagt Ihnen ohne Rücksicht auf Ihre Tagesplanung, dass Sie um 13.30 Uhr eine Besprechung mit Ihnen halten möchte.
6. Eine Schülerin sagt Ihnen, dass Sie sich im Unterricht langweilt.
7. Ein Kollege nimmt Lehrmittel aus der gemeinsamen Sammlung, ohne dass er sich einträgt. Wenn Sie das Material brauchen, wissen Sie nicht, wo es ist.
8. Der Vater einer Schülerin der 1. Klasse teilt Ihnen mit, dass sein Kind nicht so gut lesen kann; wie er es gern möchte.
9. Ihr eigener Sohn sagt Ihnen, dass ihm das Mittagessen nicht schmeckt.
10. Sie arbeiten gern nach Schulschluss in Ihrer Klasse, aber in der Regel schauen Mütter nochmals kurz herein und verwickeln Sie in ein Gespräch.
11. Ein Vater hat zum wiederholten Mal einen Termin in Ihrer Sprechstunde vereinbart. Heute kommt er wieder nicht.
12. Die Konferenz nimmt mal wieder kein Ende. Es ist schon 17 Uhr, 16 Uhr war vereinbart. Sie müssen um 17.15 beim Zahnarzt sein.
13. Eine Mutter erzählt Ihnen in der Sprechstunde, dass ihre Tochter von einem Psychologen getestet wurde und sehr begabt ist. Sie versteht nicht, dass die Rechtschreibleistungen nicht besser sind.
14. Ein Vater beklagt sich bei Ihnen, dass sein begabter Sohn den Übertritt nicht schaffen wird.

## Lösungsblatt

Bestimmen Sie den Problembesitz!

*Entscheiden Sie bei jeder der folgenden Situationen, wer das Problem besitzt. Verwenden Sie „I“ für „Ich“ und „A“ für „der Andere“.*

1. Ein Schüler Ihrer Klasse beklagt sich darüber, dass er es zeitlich nicht schafft, alle Aufgaben, die Sie gegeben haben, zu erledigen. Er muss nämlich am Nachmittag auf seine kleine Schwester aufpassen. A
2. Eine Schülerin nimmt häufig Bücher vom Regal und lässt sie herumliegen. Sie sammeln sie schließlich ein und stellen sie zurück. I
3. Ein Mädchen Ihrer Klasse fängt im Morgenkreis plötzlich an zu weinen, weil sie nicht neben ihrer Freundin sitzen darf. A
4. Ein Kollege, der stark raucht, klagt Ihnen sein Leid, dass er das Rauchen nicht aufgeben kann. A
5. Ihre Schulleiterin sagt Ihnen ohne Rücksicht auf Ihre Tagesplanung, dass Sie um 13.30 Uhr eine Besprechung mit Ihnen haben möchte. I
6. Eine Schülerin sagt Ihnen, dass Sie sich im Unterricht langweilt. A
7. Ein Kollege nimmt Lehrmittel aus der gemeinsamen Sammlung, ohne dass er sich einträgt. Wenn Sie das Material brauchen, wissen Sie nicht, wo es ist. I
8. Der Vater einer Schülerin der 1. Klasse teilt Ihnen mit, dass sein Kind nicht so gut lesen kann, wie er es gern möchte. A
9. Ihr eigener Sohn sagt Ihnen, dass ihm das Mittagessen nicht schmeckt. A
10. Sie arbeiten gern nach Schulschluss in Ihrer Klasse, aber in der Regel schauen Mütter nochmals kurz herein und verwickeln Sie in ein Gespräch. I
11. Ein Vater hat zum wiederholten Mal einen Termin in Ihrer Sprechstunde vereinbart. Heute kommt er wieder nicht. I
12. Die Konferenz nimmt mal wieder kein Ende. Es ist schon 17 Uhr, 16 Uhr war vereinbart. Sie müssen um 17.15 beim Zahnarzt sein. I
13. Eine Mutter erzählt Ihnen in der Sprechstunde, dass ihre Tochter von einem Psychologen getestet wurde und sehr begabt ist. Sie versteht nicht, dass die Rechtschreibleistungen nicht besser sind. A
14. Ein Vater beklagt sich bei Ihnen, dass sein begabter Sohn den Übertritt nicht schaffen wird. A

### *(9) Rollenspiel: Gespräch mit einem engagierten Vater*

#### *Rollenspielkarte: Vater eines Schülers*

Das begabte Kind

Sie sind ein erfolgreicher, selbstständiger Geschäftsmann. Sie haben es im Leben zu etwas gebracht, obwohl ihre schulischen Erfahrungen eher mäßig waren. In der Grundschule wurde ihnen der Übertritt an ein Gymnasium von einer ältlichen, strengen Lehrerin „vermasselt“. Dabei waren sie nur ein wenig zu unordentlich. Heute – im Rückblick – würden Sie das sogar kreativ nennen. Jede Kleinigkeit, jede Unleserlichkeit in Proben wurde Ihnen als Fehler angestrichen. Nun ja, an die Realschule konnten Sie dann übertreten. Die schließlich gewählte Ingenieurslaufbahn gefällt ihnen ja auch gut, nur dass sie inzwischen mehr Diplomingenieure als Mitarbeiter im Betrieb haben als Ingenieure und Techniker. Doch Sie sind der Boss. Sie haben jetzt das Sagen. Ihr Sohn Thomas, der gerade die erste Klasse besucht, ist blitzgescheit, zumindest sagen das die Großeltern, alle Freunde und natürlich sie selbst. Er hockt den ganzen Tag am Computer, spielt bereits Schach und kann einen Stromkreis bauen. Neulich haben Sie im Fernsehen eine Sendung über Hochbegabte gesehen. So wie dort die Kinder beschrieben wurden, so schätzen sie auch ihren Sohn ein. Er macht zwar seine Aufgaben nicht besonders ordentlich – Sie erinnern sich natürlich an ihre eigene Grundschulzeit – aber er kapiert alles auf Anhieb. Manchmal sagt er, dass die Schule doof, langweilig ist. Er will endlich etwas Wichtiges lernen. Wahrscheinlich ist er auch ein hochbegabtes Kind. Die Lehrerin muss das doch auch schon bemerkt haben! Sie melden sich für die nächste Sprechstunde an.

#### *Rollenspielkarte: Lehrerin eines Schülers*

Das begabte Kind

Sie sind seit 15 Jahren Lehrerin an der Grundschule. Sie gehören zu den Kolleginnen, die sich auch nach vielen Dienstjahren noch um jedes Kind persönlich kümmern. Die Situation in den Klassen wird von Jahr zu Jahr komplizierter. Viele Kinder kommen aus alleinerziehenden Haushalten, manche sprechen nicht oder nur sehr schlecht deutsch. In diesem Jahr haben Sie ein lernbehindertes Kind aus reiner Gutmütigkeit aufgenommen. Die Diagnose- und Förderklasse hatte keinen Platz mehr. Von drei Kindern wissen Sie, dass sie in Therapie sind, aber der Erfolg ist noch nicht sichtbar. Der kleine Thomas gehört eher zu den angenehmen Schülern. Er kommt im Unterricht gut mit, schwätzt nicht allzu viel, träumt aber häufig vor sich hin. Seine Feinmotorik liegt noch im Argen. Auch mit der Ordnung hat er es nicht so sehr. Ständig fehlen ihm Stifte, Hefte, Kleber. In Mathematik ist er wirklich ein Lichtblick. Er darf sogar anderen Kindern ab und zu helfen. Das tut ihm nur gut, denn die sozialen Kontakte klappen nicht so recht. Seine Beziehungen sind nur lose. Er ist ein Eigenbrötler, sitzt zu Hause ständig am Computer oder spielt Schach. Die Eltern müssten sich mal um eine altersgerechte Beschäftigung kümmern. Das Kind sollte viel mehr spielen und natürlich die Hausaufgaben etwas sorgfältiger machen. Jetzt hat sich auch der Vater zur Sprechstunde angemeldet. Was der wohl will? Größere Probleme gibt es eigentlich mit Thomas nicht.

(9) Beobachtungsblatt zum Rollenspiel: Der Andere hat ein Problem

	Lehrer/-in	Vater
Wie schildern die Beteiligten <b>ihr Problem</b> ?		
<b>Wechselt der Problembesitz</b> , wenn ja, wann und wie?		
Beobachten Sie <b>Mimik und Gestik</b> , wenn der <b>Problembesitzer</b> sein Problem schildert!		
Beobachten Sie <b>Mimik und Gestik</b> , wenn der <b>Gesprächspartner</b> dem Problembesitzer zuhört		
Wodurch wird das <b>Gespräch gefördert</b> ?		
Wodurch wird das <b>Gespräch gehemmt</b> ?		

## Vom Sprechen zum aktiven Zuhören

### (11) Präsentation: Wirksames Zuhören

Immer dann, wenn wir festgestellt haben, dass „der Andere“ ein Problem hat, müssen wir in erster Linie zuhören. In der professionellen Beratung sprechen wir darüber hinaus vom „aktiven Zuhören“. Gemeint ist damit eine Form des Zuhörens, die den „Problembesitzer“ ermuntert, sein Problem zu schildern, zu hinterfragen und nach Möglichkeit eigene Lösungsansätze zu entwickeln.

Die Hilfsfunktionen des Verstehens verdeutlichen die positive, unterstützende Grundhaltung des helfenden Gesprächspartners. Die Plakate verdeutlichen dies.

#### Hilfsfunktionen des Verstehens

1. Aufmerksamkeit
2. Stillschweigen
3. Bestätigung
4. Türöffner
5. Aktives Zuhören

#### 1. Aufmerksamkeit

- Ganzheitliches Zuwenden
- Blickkontakt
- Offene Körperhaltung
- Leicht nach vorn gebeugt
- Angenehmer Abstand

#### 2. Stillschweigen

- Passives Zuhören
- Still sein, während der Andere spricht
- Sehr wirksam, wenn der Andere sich aussprechen will

#### 3. Bestätigung

- Eine nicht wertende Antwort geben
- Den Anderen wissen lassen, dass man verstanden hat
- „Mhm“, „wirklich“, „ja“ ...

#### 4. Türöffner

- Offene Einladung für den Anderen, weiterzusprechen
- „Darüber möchte ich mehr hören“
- „Möchten Sie weitersprechen?“

#### 5. Aktives Zuhören

- **Papageien**, mit denselben Worten das Gehörte wiederholen: „Du sagst, dass du ...“ ...
- **Paraphrasieren**, mit eigenen Worten das Gehörte wiederholen: „Ich höre, dass du ...“, „Ich verstehe, dass du ...“ ...
- **Aktives Zuhören**, Entschlüsseln der versteckten Botschaft; Verbalisieren nicht ausgesprochener Wünsche und Gefühle: „Du möchtest gern, dass ...“, „Du fühlst dich ...“ ...

## *Rollenspiel*

(12) Wirksames Zuhören (der Andere hat ein Problem)

### **INFORMATION FÜR PARTNER A** (Sprecher)

*Erzählen Sie Ihrem Partner ca. 5 Minuten lang, was Sie über wirksames Differenzieren im Unterricht herausgefunden haben. Was sollte Ihrer Meinung nach jeder Lehrer wissen und tun?*

- Sprechen Sie über Ihre eigene, persönliche Erfahrung, nicht über Bücher oder Vorträge.
- Was haben Sie im Laufe Ihres Lehrerdaseins gelernt, von dem Sie glauben, dass es auch andere Lehrer wissen sollten?
- Setzen Sie sich zum Ziel, Ihrem Partner einen klaren Eindruck von Ihren Erfahrungen zu vermitteln.
- Achten Sie darauf, in der ersten Person zu sprechen. Sagen Sie „**Ich**“ und reden Sie über sich selbst. Vermeiden Sie „man“. Seien Sie **selbstenthüllend**.

### **INFORMATION FÜR PARTNER B** (Zuhörer)

*Ihre Aufgabe besteht darin, Partner A Ihre völlige Aufmerksamkeit zu schenken und aufzunehmen, was A Ihnen mitteilt. Verlassen Sie Ihre eigenen Gedanken und seien Sie wie ein offener Behälter für A's Botschaften.*

- Erweisen Sie sich durch Stillschweigen als geduldiger Zuhörer.
- Sie können durch Bestätigungen und Türöffner Ihren Partner zum Reden ermuntern.
- Achten Sie auf einen angenehmen Abstand und Blickkontakt.
- **Wenden Sie nicht aktives Zuhören an!**

(12) Beobachtungsblatt zum Rollenspiel: Wirksames Zuhören (ohne aktives Zuhören)

Strategie	Beobachtungen zum <b>Zuhörer</b>
<p><b>1. Aufmerksamkeit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ganzheitliches Zuwenden</li> <li>• Blickkontakt</li> <li>• Offene Körperhaltung</li> <li>• Leicht nach vorn gebeugt</li> <li>• Angenehmer Abstand</li> </ul>	
<p><b>2. Stillschweigen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Passives Zuhören</li> <li>• Still sein, während der Andere spricht</li> </ul>	
<p><b>3. Bestätigung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine nicht wertende Antwort geben</li> <li>• Den Anderen wissen lassen, dass man verstanden hat</li> <li>• Rückmeldung, dass man noch bei der Sache ist</li> <li>• „Mhm“, „wirklich“, „ja“ ...</li> </ul>	
<p><b>4. Türöffner</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offene Einladung für den Anderen, weiterzusprechen</li> <li>• „Darüber möchte ich mehr hören“</li> <li>• „Möchten Sie weitersprechen?“</li> <li>• „Erzählen Sie ...“</li> </ul>	

## (14) Rollenspiel

Aktives Zuhören (der Andere hat ein Problem)

### INFORMATION FÜR PARTNER A (Sprecher)

*Erzählen Sie Ihrem Partner ca. 5 Minuten lang, was Ihr größtes Problem beim Umgang mit Eltern ist, die Sie nicht mögen.*

- Sprechen Sie über Ihre eigenen, persönlichen Erfahrungen, nicht über Bücher oder Vorträge.
- Was haben Sie im Laufe Ihres Lehrerdaseins erfahren, von dem Sie glauben, dass es auch andere Lehrer wissen sollten?
- Setzen Sie sich zum Ziel, Ihrem Zuhörer einen klaren Eindruck von diesem Problem zu vermitteln.
- Achten Sie darauf, in der ersten Person zu sprechen. Sagen Sie „ich“ und reden Sie über sich selbst. Vermeiden Sie „man“. Seien Sie selbstenthüllend.

Aktives Zuhören (der Andere hat ein Problem)

### INFORMATION FÜR PARTNER B (Zuhörer)

*Ihre Aufgabe besteht darin, Partner A Ihre völlige Aufmerksamkeit zu schenken und aufzunehmen, was A Ihnen mitteilt. Verlassen Sie Ihre eigenen Gedanken und seien Sie wie ein offener Behälter für A's Botschaften.*

- Erweisen Sie sich durch **Stillschweigen** als geduldiger Zuhörer.
- Sie können durch **Bestätigungen** und **Türöffner** Ihren Partner zum Reden ermuntern.
- Achten Sie auf angenehmen **Abstand** und **Blickkontakt**.
- Setzen Sie ganz bewusst das **aktive Zuhören** ein.
- **Wechseln** Sie in Ihren **Methoden** bewusst **ab**.

(14) Beobachtungsblatt zum Rollenspiel: Aktives Zuhören

Strategie	Beobachtungen zum <b>Zuhörer</b>
<p><b>1. Aufmerksamkeit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ganzheitliches Zuwenden</li> <li>• Blickkontakt</li> <li>• Offene Körperhaltung</li> <li>• Leicht nach vorn gebeugt</li> <li>• Angenehmer Abstand</li> </ul>	
<p><b>2. Stillschweigen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Passives Zuhören</li> <li>• Still sein, während der Andere spricht</li> </ul>	
<p><b>3. Bestätigung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine nicht wertende Antwort geben</li> <li>• Den Anderen wissen lassen, dass man verstanden hat</li> <li>• Rückmeldung, dass man noch bei der Sache ist</li> <li>• „Mhm“, „wirklich“, „ja“ ...</li> </ul>	
<p><b>4. Türöffner</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offene Einladung für den Anderen, weiterzusprechen</li> <li>• „Darüber möchte ich mehr hören“</li> <li>• „Möchten Sie weitersprechen?“</li> <li>• „Erzählen Sie ...“</li> </ul>	
<p><b>5. Aktives Zuhören</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mit denselben Worten das Gehörte wiederholen: „Du sagst, dass du ...“ ...</li> <li>• Mit eigenen Worten das Gehörte wiederholen: „Ich verstehe, dass du ...“ ...</li> <li>• <b>Aktives Zuhören:</b> Entschlüsseln der versteckten Botschaft; Gefühle und Wünsche erkennen; bewusst von einer Ebene auf die andere wechseln – Sachebene – Selbstmitteilungsebene, Beziehungsebene, Appellebene.</li> </ul>	

## Formen der angemessenen Konfrontation

### (16) Präsentation: Ich und Du-Botschaften

In der Gesprächsführung unterscheiden wir zwischen Ich-Botschaften und Du-Botschaften. Beide Formen haben eine bestimmte Funktion.

#### **Ich-Botschaften**

Eine Botschaft, welche meine eigenen, inneren Gedanken und Gefühle beschreibt, ist eine Selbstenthüllung. Selbstenthüllungen sind Ich - Botschaften.

- Ich fühle mich übergangen.
- Ich denke, du belügst mich.

#### **Du-Botschaften**

Du-Botschaften sprechen und urteilen über andere.

- Ihr ignoriert mich alle.
- Du bist ein Lügner.

*Eine angemessene Form der Konfrontation enthält möglichst viele Ich-Botschaften. Im Idealfall sind Ich-Botschaften dreiteilig. Das steigert ihre Glaubwürdigkeit.*

#### **Die dreiteilige Ich-Botschaft**

- unannehmbares Verhalten
- konkrete Folge für mich
- begleitendes / auslösendes Gefühl

#### **Unannehmbares Verhalten Wahrnehmung**

Du redest laut mit deinem  
Banknachbarn ...

#### **Konkrete Folge für mich Verstehen**

... das stört mich beim Erklä-  
ren der Aufgaben ...

#### **Begleitende Gefühle Einfühlen**

... ich werde dadurch nervös  
und ungeduldig.

(17) Übung

Formulieren von Ich-Botschaften

Du-Botschaften	Ich-Botschaften (Verhalten – Folge – Gefühl)
Meint ihr nicht, es wäre langsam Zeit die Konferenz zu beenden?	
Ständig sind die Lehrmittel, die ich brauche, in Dauerausleihe!	
Ihr könnt nicht von mir als Klassenleitung einer Klasse mit 30 Kindern erwarten, dass ich jeden fördere!	
Etwas mehr Engagement im Elternbeirat würde auch nicht schaden!	
Der Aufsatz hat bis Montag dazusein!	
Von Intelligenztests sollte man sich nicht zu viel versprechen.	
Sie wollen also für Ihren Sohn eine Sonderbehandlung?	
Lesen muss eben auch zu Hause geübt werden!	

## Lösungsblatt

### Formulieren von Ich-Botschaften

Du-Botschaften	Ich-Botschaften
Meint ihr nicht, es wäre langsam Zeit die Konferenz zu beenden?	<i>Ich möchte gern, dass wir die Konferenz beenden. Ich bin ziemlich müde und kann mich kaum noch konzentrieren.</i>
Ständig sind die Lehrmittel, die ich brauche, in Dauerausleihe!	<i>Ich muss häufig lange nach Lehrmitteln suchen, die von Kollegen nicht zurückgestellt werden. Das kostet mich viel Zeit und Nerven.</i>
Ihr könnt nicht von mir als Klassenleitung einer Klasse mit 30 Kindern erwarten, dass ich jeden fördere!	<i>Meine Klasse ist sehr groß und heterogen. Ich schaffe es nicht, jedem Kind gerecht zu werden, obwohl ich mir das wünschen würde.</i>
Etwas mehr Engagement im Elternbeirat würde auch nicht schaden!	<i>Ich wünsche mir mehr Unterstützung für meine Arbeit durch den Elternbeirat.</i>
Der Aufsatz hat bis Montag dazu sein!	<i>Ich brauche eure Aufsätze bis Montag, damit ich sie rechtzeitig korrigieren kann. Sonst komme ich in Zeitnot.</i>
Von Intelligenztests sollte man sich nicht zu viel versprechen.	<i>Ich zweifle an der Gültigkeit von Intelligenztests. Ich glaube, dass sie nicht alle schulrelevanten Fähigkeiten erfassen können.</i>
Sie wollen also für Ihren Sohn eine Sonderbehandlung?	<i>Ich fühle mich im Augenblick durch Ihre Erwartungen überfordert.</i>
Lesen muss eben auch zu Hause geübt werden!	<i>Ich mache mir Sorgen, dass Ihrem Sohn die schulischen Übungen nicht ausreichen.</i>

(18) Übung

**Formulieren von dreiteiligen Ich-Botschaften**

	a) Verhaltensbeschreibung	b) Spürbare Folge für mich	c) Mein Gefühl
<b>Anlass 1:</b> Sie haben Mühe, sich während einer Unterredung mit einem Kollegen auf das Gespräch zu konzentrieren, weil drei Schüler draußen auf dem Gang lärmten.	Ihr ....		
<b>Anlass 2:</b> Die Religionslehrerin wischt immer wieder Tafelanschriften ab, die Sie eigens mit dem Vermerk „stehen lassen“ versehen haben.			
<b>Anlass 3:</b> Ihr Schulleiter hat heute Morgen Ihren Unterricht dreimal mit Ankündigungen über den Lautsprecher unterbrochen. Keine der Mitteilungen hat Sie direkt betroffen.			
<b>Anlass 4:</b> Eine engagierte Mutter „besucht“ Sie am liebsten in der Vorviertelstunde am Morgen, obwohl Sie in dieser Zeit gern Ihre Unterlagen ordnen oder Kindern persönlich zur Verfügung stehen.			
<b>Anlass 5:</b> Eigener Anlass			

**Formulieren von dreiteiligen Ich-Botschaften**

	a) Verhaltensbeschreibung	b) Spürbare Folge für mich	c) Mein Gefühl
<p><b>Anlass 1:</b>                      Sie haben Mühe, sich während einer Unterredung mit einem Kollegen auf das Gespräch zu konzentrieren, weil drei Schüler draußen auf dem Gang lärmten.</p>	<p><i>Ihr seid ziemlich laut.</i></p>	<p><i>Dadurch kann ich mich nicht auf mein Gespräch konzentrieren.</i></p>	<p><i>Ich merke, dass mich das ziemlich stresst .... dass ich ziemlich ärgerlich werde.</i></p>
<p><b>Anlass 2:</b>                      Die Religionslehrerin wischt immer wieder Tafelanschriften ab, die Sie eigens mit dem Vermerk „stehen lassen“ versehen haben.</p>	<p><i>Sie wischen häufig meine Tafelanschriften ab, obwohl ich „stehen lassen“ dazuschreibe.</i></p>	<p><i>Ich muss diese Anschriften in der nächsten Stunde erneut anschreiben.</i></p>	<p><i>Das kostet mich viel Zeit und Energie.</i></p>
<p><b>Anlass 3:</b>                      Ihr Schulleiter hat heute Morgen Ihren Unterricht dreimal mit Ankündigungen über den Lautsprecher unterbrochen. Keine der Mitteilungen hat Sie direkt betroffen.</p>	<p><i>Sie haben heute morgen drei Ankündigungen durchgegeben, die mich nicht betroffen haben.</i></p>	<p><i>Mein Unterricht wurde dadurch unnötig gestört.</i></p>	<p><i>Ich merke, wie mich so etwas stresst.</i></p>
<p><b>Anlass 4:</b>                      Eine engagierte Mutter „besucht“ Sie am liebsten in der Vorviertelstunde am Morgen, obwohl Sie in dieser Zeit gern Ihre Unterlagen ordnen oder Kindern persönlich zur Verfügung stehen.</p>	<p><i>Sie kommen häufig vor dem Unterricht zu mir.</i></p>	<p><i>Dadurch wird die Zeit, die ich eigentlich den Kindern widmen will, stark verkürzt.</i></p>	<p><i>Das stört mich.</i></p>
<p><b>Anlass 5:</b>                      Eigener Anlass</p>			

## (19) Verknüpfung von aktivem Zuhören und Konfrontieren

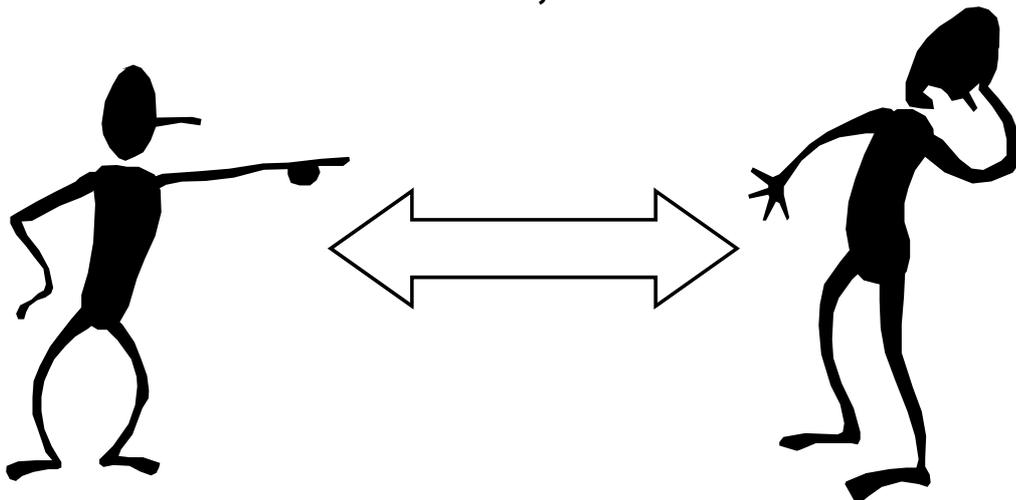
Konfrontation kann ebenso wie aktives Zuhören ein Bestandteil des Beratungsgesprächs sein. Ich konfrontiere, wenn unterschiedliche Sichtweisen zum Ausdruck gebracht werden sollen und Interessenunterschiede bestehen. Wichtig ist, dass auch innerhalb einer Konfrontation die Grundlagen der klientenzentrierten Gesprächsführung beachtet werden: Akzeptanz, Empathie und Kongruenz (siehe S. 11). Darüber hinaus muss die Konfrontation eine positive Zielsetzung aufweisen.

### Was soll erfolgreiche Konfrontation bewirken?

1. Die Botschaft soll mit hoher Wahrscheinlichkeit eine Änderung bewirken.
2. Sie soll ein geringes Risiko haben, der Selbstachtung des anderen zu schaden.
3. Sie soll ein geringes Risiko haben, der Beziehung zu schaden.
4. Sie soll dem anderen Gelegenheit geben, Verantwortung zu entwickeln.

### Brainstorming

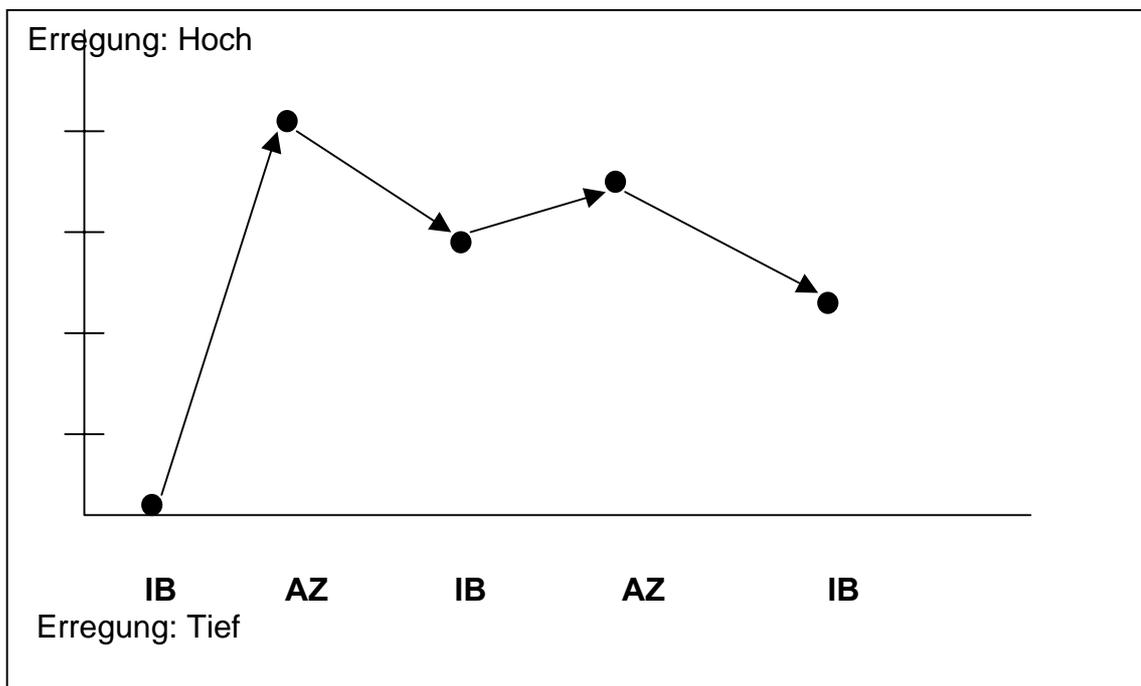
### Welche Gefühle entstehen, wenn ich konfrontiere?



*Lösungsvorschläge: Ablehnung, Angst, Wut, Aggression, Rückzugstendenzen, Resignation, Misstrauen ...*

Es muss ein Wechsel zwischen aktivem Zuhören und Konfrontieren stattfinden, der sich an der Befindlichkeit des Gesprächsteilnehmers orientiert. Die Technik dazu wird „Umschalten“ genannt. Ist der Gesprächspartner sehr erregt, hat er ein großes Bedürfnis seine Probleme zu erzählen oder seine Beschwerden loszuwerden, so hilft nur das aktive Zuhören, um sein Erregungsniveau abzusenken. Erst auf einem mittleren Erregungsniveau ist der Gesprächspartner in der Lage, sich alternativen Argumenten zu öffnen und ggf. kritische Anmerkungen zu verarbeiten. Die Grafik zeigt den Prozess des Umschaltens:

### Umschalten: Ich-Botschaften – aktives Zuhören



IB = Ich-Botschaften    AZ = Aktives Zuhören

Die dreiteilige Ich-Botschaft (IB) konfrontiert den Gesprächspartner. Seine Erregung steigt hoch. Erst das aktive Zuhören (AZ) führt wieder zu einem mittleren Erregungsniveau. Auf dieser Ebene kann dann wieder konfrontiert werden, usw.

Die sich daraus ergebenden Gesprächsstrategien gelten im Prinzip für jedes problemorientierte Gespräch:

Das Problem ...

Wer hat es?	Ich	<b>Du</b>
Wem soll geholfen werden?	Mir	<b>Dir</b>
Wie helfe ich am besten?	Reden	<b>Zuhören</b>
Welche Technik hilft weiter?	Konfrontieren	<b>Aktives Zuhören</b>
Wer hat das Problem aktuell?	Umschalten (Zuhören – Konfrontieren)	

*(29) Rollenspiel*

Aktives Zuhören und Konfrontieren

**INFORMATION FÜR PARTNER A (Mutter)**

**Mein Kind soll überspringen**

Sie sind Mutter einer auf vielen Gebieten weit überdurchschnittlich entwickelten Tochter. Bereits im Kindergarten hat sie angefangen zu lesen und zu schreiben, ohne dass sie dort besonders gefördert wurde. Ganz im Gegenteil! Die Erzieherin hat ihre Tochter Elena eher ausgebremst. Ständig hat sie an dem Mädchen rumkritisiert, sie könne sich nicht in die Gruppe einfügen, habe keine Geduld mit langsamen Kindern und verlange stets nach besonderer Zuwendung. Als Sie dann fragten, ob eine vorzeitige Einschulung sinnvoll sei, hat die Erzieherin das energisch abgelehnt. Die Begründung war, dass Ihre Tochter emotional instabil und sozial unreif sei. Sie haben diese Empfehlung verunsichert zur Kenntnis genommen und auf eine vorzeitige Einschulung verzichtet.

Jetzt geht Elena seit einem Monat in die Schule. Inzwischen kann sie bereits ganze Bücher lesen und schreibt eigene Briefe in Druckschrift. Sie hat sich anfangs sehr auf die Schule gefreut, doch bereits nach einer Woche war der Elan verschwunden. Ständig musste sie Bilder ausmalen, Buchstaben ausschneiden und kleben und simpelste Rechenaufgaben lösen. Ihre Arbeiten wurden immer unordentlicher und sie versuchte bereits, Ihnen Hausaufgaben zu verschweigen. Im Mitteilungsheft häufen sich die Hinweise der Lehrerin.

Von einer Nachbarin sind Sie auf den Elternverein für hochbegabte Kinder hingewiesen worden. Bereits beim ersten Anruf erfahren Sie, dass Ihre Tochter unbedingt die Klasse überspringen muss, sonst trägt sie bleibende Schäden durch Unterforderung davon. Das haben Sie sich auch schon gedacht. Hätten Sie das Mädchen doch nur vorzeitig eingeschult! Sie gehen in die Sprechstunde, um der Lehrerin von Ihren Plänen zu berichten. Dieses Mal werden Sie sich nicht zu einer falschen Entscheidung hinreißen lassen.

Aktives Zuhören und Konfrontieren

## **INFORMATION FÜR PARTNER A** (Lehrerin)

### **Mein Kind soll überspringen**

Sie haben in diesem Jahr zum zweiten Mal eine erste Klasse übernommen. Es ist schön, bereits über einige Erfahrungen zu verfügen. Die Klasse ist sehr gemischt, einige Kinder haben Deutschprobleme, vier sind Hortkinder und es gibt auch eine Handvoll, bei denen man schon jetzt merkt, dass sie gut begabt sind. Im ersten Monat müssen sich die Kinder sowieso erst einmal orientieren und lernen, was die Schule ihnen abfordert.

Die kleine Elena gehört sicher zu den begabten Kindern, ist aber sehr individualistisch und lässt sich nicht viel sagen. Das scheint sie auch von zu Hause nicht gewöhnt zu sein, steht dort wohl immer im Mittelpunkt. So viel Aufmerksamkeit können Sie ihr im Unterricht nicht anbieten, schließlich gibt es 28 Kinder in der Klasse. Besonders ärgert Sie, dass Elena ihre Hausaufgaben oft schlampig oder gar nicht macht. Sie wissen, dass es ihr leicht fällt, da kann sie sich wirklich mehr Mühe geben. Zusatzaufgaben gibt es grundsätzlich nur für die Kinder, die ihre Pflichtaufgaben ordentlich erledigt haben – erst die Pflicht und dann die Kür. Auch die Kontakte zu anderen Kindern fallen dem Mädchen schwer. In der Pause hat sie sich einen Jungen aus der 3. Klasse angelacht, mit dem sie Karten spielt. Sie sollte sich lieber eine Freundin in der Klasse suchen, dann wird sie sich auch wohler fühlen. Manchmal schaut sie nämlich ganz traurig in die Luft. Am Ende des Schultages darf sie ab und zu eine Geschichte vorlesen. Das gefällt ihr. Doch sie braucht immer ein Publikum. In der Freiarbeitsecke ist sie selten zu sehen. Meistens kommt sie gleich mit einer Arbeit angerannt, um von Ihnen ein Lob einzuholen. Sie ist wirklich noch sehr kindlich! Gut, dass sie nicht vorzeitig eingeschult wurde.

Heute kommt die Mutter in die Sprechstunde. Sie hoffen, dass Sie die Mutter gewinnen können, mehr auf die emotionalen und sozialen Defizite von Elena einzugehen. Die ganze Familie ist ziemlich „kopflastig“.

*Hinweis: Denken Sie im Beratungsgespräch an den Wechsel zwischen aktivem Zuhören und ggf. notwendiger Konfrontation. Achten Sie bewusst auf die Befindlichkeit Ihres Gegenübers!*

(20) Beobachtungsblatt zum Rollenspiel: Mein Kind soll überspringen

<b>Strategie beim Zuhören</b>	<b>Beobachtungen zum Lehrerverhalten</b>
1. Aufmerksamkeit	
1. Stillschweigen	
3. Bestätigung	
4. Türöffner	
5. Aktives Zuhören <ul style="list-style-type: none"> <li>- mit eigenen Worten das Gehörte wiederholen (paraphrasieren)</li> <li>- aktiv zuhören, Entschlüsseln von Botschaften, Gefühle und Wünsche erkennen und formulieren</li> </ul>	
<b>Strategien beim Konfrontieren</b>	<b>Beobachtungen zum Lehrerverhalten</b>
1. Formulieren von Ich-Botschaften <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ich denke ...</li> <li>- Ich fühle mich ...</li> <li>- Für mich ist das ...</li> </ul>	
2. Formulieren von dreiteiligen Ich-Botschaften <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verhaltensbeschreibung</li> <li>- Spürbare Folge für mich</li> <li>- Begleitendes Gefühl für mich</li> </ul>	
<b>Eingehen auf den Erregungszustand durch Umschalten</b>	<b>Beobachtungen zum Lehrerverhalten</b>
1. Umschalten vom aktiven Zuhören auf die Konfrontation	
2. Umschalten von der Konfrontation auf das aktive Zuhören	