

Impulstagung des Schweizerischen Netzwerks
Gesundheitsfördernder Schulen, Luzern, 5.12.2015

DAS KLEINE 1X1 DER KOMMUNIKATION

Stephan Hasler-Dul, Institut für Weiterbildung und Medienbildung
Fachbereichsverantwortlicher Berufseinstieg und Berufslaufbahn
Dozent und Berater

PHBern

INHALT

1. Einstimmung und Vorstellung
2. Vorwissen aktivieren - gelungenes Gespräch
3. Denkanstoss
4. Das kleine 1x1 der Kommunikation
5. Verstehen und verstanden werden
6. Persönliche Verarbeitung / Eigenes Kommunikationsverhalten
7. Fragen / Erkenntnisse / Was merkt man an Ihrer Schule
8. Ausstieg

Drei Vorbemerkungen:

Folien auf Wunsch als PDF anfordern und auf der Homepage

Bitte sofort reagieren

Kommunikation auf allen 3 Ebenen

EINSTIMMUNG

... UND WENN DIE WÜNSCHE NICHT IN ERFÜLLUNG GEHEN?

Welche Strategien haben Sie?



„Was mache ich mit mir,
wenn die Personen nicht so sind,
wie ich sie haben möchte -
wenn die Dinge nicht so sind,
wie ich sie mir vorstelle -
und wenn die Umstände
nicht so sind,
wie ich sie mir wünsche...?“

(Ruth Cohn)

Der Gedanke zum Einstieg

. . . UND WENN DIE WÜNSCHE IN ERFÜLLUNG GEHEN?



**Joachim Bauer: 4.12.15 Schlusswort
Beachten Sie die Grenzen, die das Kind braucht.**

ERZÄHLEN VON PERSÖNLICH ERLEBTEN GESCHICHTEN

Fragen, die das Erzählen von persönlich erlebten Geschichten, von wichtigen Ereignissen, Erfahrungen oder Anliegen fördern, können starken Einfluss auf die Teambildung nehmen. Teammitglieder hören einander oft sorgfältiger und respektvoller zu, wenn interessante persönliche Geschichten mitgeteilt werden. Fragen, die solch persönliches Erzählen initiieren, sind unter anderem folgende:

- Was ist dein liebster Ort auf der Welt? Warum?
- Wo gehst du hin, um neue Energie zu bekommen? Was macht diesen Ort so belebend?
- Denke zurück an den Kindergarten. In welcher Beziehung bist du noch derselbe? Wie hast du dich verändert?
- Was ist die Geschichte hinter deinem Namen? Wie hast du deinen Namen bekommen? Hattest du jemals einen Spitznamen? Wie lautete er? Mochtest du ihn? Welchen Namen hättest du gewählt?
- Warst du jemals in Gefahr? Wusstest du es zu diesem Zeitpunkt? Wie hast du die Situation überstanden?
- Denke zurück an besondere Feiern in deiner frühen Kindheit. Welche Feier ist dir in besonderer Erinnerung? Was machte sie so besonders?

VORWISSEN AKTIVIEREN - GELUNGENES GESPRÄCH

Vorwissen aktivieren

GELUNGENES GESPRÄCH

Erinnern Sie sich an ein erfolgreiches Gespräch.

Welche Gelingensbedingungen leitend Sie davon ab?

GELUNGENES GESPRÄCH – ANTWORTEN ERWACHSENE

- 1) Akzeptanz, Toleranz, Respekt
- 2) Sympathie, Wohlwollen, Vertrauen, Offenheit
- 3) Klarheit, Sachlichkeit, Zielorientierung
- 4) Interesse, Aufmerksamkeit, Einfühlungsvermögen
- 5) Echtheit, Kongruenz, Ehrlichkeit
- 6) Themenbezogenheit, Ergebnissuche, Ergebnisse
- 7) Gleichberechtigung, Ausgewogenheit

GELUNGENES GESPRÄCH – ANTWORTEN JUGENDLICHE

- 1) Interesse, Aufmerksamkeit, Zuhören
- 2) Freundlichkeit, Sympathie, Respekt, Rücksicht
- 3) Verständnis, Verstehen
- 4) Vertrauen, Offenheit, Ehrlichkeit
- 5) Toleranz, Akzeptanz
- 6) Argumentation, Sachlichkeit, Problemlösung
- 7) Kritische Auseinandersetzung, Kontroverse
- 8) Humor, Lachen

GELUNGENES GESPRÄCH – ÜBEREINSTIMMUNG

- 1) **Interesse, Aufmerksamkeit**, Zuhören
- 2) Freundlichkeit, **Sympathie, Respekt**, Rücksicht
- 3) **Verständnis, Verstehen**
- 4) **Vertrauen, Offenheit, Ehrlichkeit**
- 5) **Toleranz**, Akzeptanz
- 6) Argumentation, **Sachlichkeit**, Problemlösung
- 7) Kritische Auseinandersetzung, Kontroverse
- 8) Humor, Lachen

Tipp: Selber eine Umfrage in der Klasse / im Kollegium machen.

WAS BRAUCHEN MENSCHEN?

Wertschätzung



Ein Grundbedürfnis des Menschen:
angenommen sein
verstanden sein
geliebt sein

...von der Sehnsucht nach Anerkennung ...

WAS BRAUCHEN MENSCHEN?



Liebe mich am meisten, wenn ich es am wenigsten verdiene, denn dann habe ich es am nötigsten.

Eduard Müller

„Denk- Anstöß“



Kommunikation - Denkanstoss ...

**Zwischen dem, was ich denke
dem, was ich sagen will
dem, was ich zu sagen glaube
dem, was ich sage**

**dem, was Sie hören wollen
dem, was Sie hören
dem, was Sie zu verstehen glauben
dem, was Sie verstehen wollen
und dem, was Sie verstehen**

**gibt es mindestens neun Möglichkeiten
sich *nicht* zu verstehen**

Nach G. Passano

Kommunikation - Denkanstoss ...

Zwischen dem, was ich denke
dem, was ich sagen will
dem, was ich zu sagen glaube
dem, was ich sage

dem, was Sie hören wollen
dem, was Sie hören
dem, was Sie zu verstehen glauben
dem, was Sie verstehen wollen
und dem, was Sie verstehen

gibt es mindestens neun Möglichkeiten
sich *anders* zu verstehen

Nach G. Passano, abgeändert durch Reinhold Miller

Kommunikation - Denkanstoss ...

**Zwischen dem, was ich denke
dem, was ich sagen will
dem, was ich zu sagen glaube
dem, was ich sage**

**dem, was Sie hören wollen
dem, was Sie hören
dem, was Sie zu verstehen glauben
dem, was Sie verstehen wollen
und dem, was Sie verstehen**

**gibt es mindestens neun Möglichkeiten
sich zu verstehen**

Nach G. Passano, abgeändert durch F. Hasler-Dul

DAS KLEINE 1X1 DER **KOMMUNIKATION**

NACH REINHOLD MILLER

IN 99 SCHRITTE ZUM PROFESSIONELLEN LEHRER

1-ER REIHE: KOMMUNIKATION IST VERSTÄNDIGUNG UNTEREINANDER

Wenn wir miteinander reden, können wir nicht *sicher wissen*, was unsere Nachrichten beim Gegenüber auslösen/bewirken. Denn dessen Hören wird beeinflusst von

- seiner eigenen Lebensgeschichte
- der Sprache, dem Dialekt
- seinen zwischenmenschlichen Erfahrungen
- der Situation, dem Kontext
- der Art der Beziehung untereinander
- seinen Hörgewohnheiten
- seiner persönlichen Befindlichkeit
- seinen Fantasien und Vorurteilen

Deshalb: Erschrecken Sie nicht oder sind Sie nicht enttäuscht oder "sauer", wenn das, was Sie sagen, so "ganz anders" ankommt. Dies ist normal!

MISSVERSTÄNDNISSE SIND NORMAL UND MEINUNGSVERSCHIEDENHEITEN GEHÖREN DAZU!

2-ER REIHE: WAS ICH GESAGT HABE, WEISS ICH ERST, WENN ICH DIE ANTWORT KENNE

- Weil das Gesagte häufig so "ganz anders" beim Gegenüber ankommt und weil wir keine Macht darüber haben, ob und wie Menschen unsere Nachrichten hören, brauchen wir den Dialog und die Rückmeldung, nach dem Motto: "Sag mir, was du gehört hast, damit ich dir sagen kann, ob ich es auch so gemeint habe!"
- **Deshalb:** Führen Sie (im Bedarfsfall) Gespräche, um zu Klärungen zu kommen.

- **Tipp: Aktives Zuhören**

1.Paraphrasieren	Die Aussage wird mit eigenen Worten wiederholt.
2.Verbalisieren	Die Gefühle, die Emotionen des Gegenübers werden gespiegelt z.B. "Sie hat das masslos geärgert."
3. Nachfragen	"Nachdem Sie dies gesagt hatten, reagierte Hans Meier nicht?"
4. Zusammenfassen	So wie in einem Zeitungsartikel unter dem Titel der Inhalt in geraffter Form gedruckt wird, kann bei Gesprächen das Gehörte mit wenigen Worten zusammengefasst werden.
5. Klären	Unklares klären: "Sie haben gesagt, sie hätten sofort reagiert. War das noch am gleichen Tag?"
6. Weiterführen	"Dann hat der Vorgesetzte das Gespräch gesucht. Wie hat er sich dann verhalten?"
7. Abwägen	"War die Belästigung schlimmer als "das Nicht-Ernstgenommen-Sein"?"

3-ER REIHE: DAS WIE IST OFT BEDEUTSAMER ALS DAS WAS

- Menschen reden (mindestens) auf zwei Ebenen miteinander, nämlich auf der Sachebene (= WAS sie sagen) und auf der Beziehungsebene (= WIE sie etwas zu WEM sagen); dabei hat die Beziehungsebene den stärkeren Einfluss auf unser Hören als die Sachebene. (Erst auf dem Boden einer stabilen Beziehung können die Sachen geklärt werden.)
- **Deshalb:** Beachten Sie beide Ebenen und reden und hören Sie bitte (mindestens) zweiseitig.

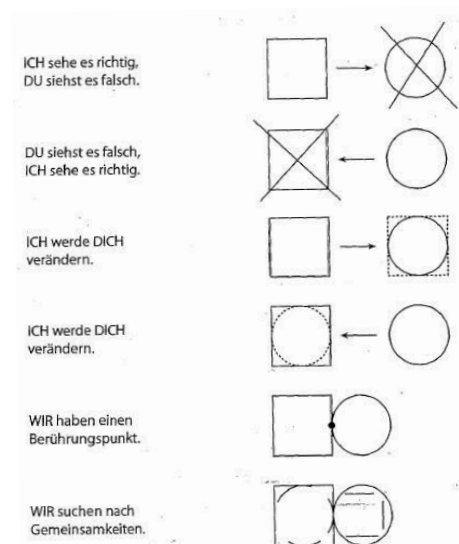
4-ER REIHE: EIN GUTES GESPRÄCHSKLIMA IST EIN WEICHES KISSEN BEI HARTEN GESPRÄCHEN

- Förderliche Gespräche brauchen ein gutes Klima; es besteht aus gegenseitigem Respekt und Vertrauen, aus Echtheit und Einfühlung, Toleranz und Akzeptanz.
- **Deshalb:** Überprüfen Sie, ob Ihre Einstellung zum Gesprächspartner so geprägt ist.

ERLAUBEN SIE IHREM GEGENÜBER SEINE SICHTWEISE.
VERTRAUEN SIE AUF DIE GUTEN ABSICHTEN.

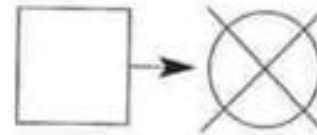
5-ER REIHE: BEI ALLER UNTERSCHIEDLICHKEIT SUCHEN WIR BERÜHRUNGSPUNKTE

- Ohne Verstehen gibt es, vor allem in schwierigen Konstellationen, kein gutes Gespräch. Verstehen heisst, sich immer mehr der Wirklichkeit des Gegenübers zu nähern und sie zu akzeptieren. Wir leben in verschiedenen Welten - und wir können durch Dialog und Verstehen an unseren Welten teilhaben: "Ich bin ich und du bist du. Wir können miteinander in Kontakt kommen und reden, auch wenn es schwierig sein wird", sagte der Kreis zum Viereck.
- **Deshalb:** Akzeptieren Sie Ihre - bisweilen sehr unterschiedlichen - Wirklichkeiten mit dem Ziel der Annäherung.

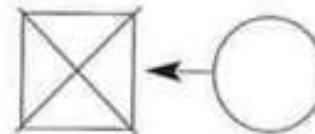


5-ER REIHE: BEI ALLER UNTERSCHIEDLICHKEIT SUCHEN WIR BERÜHRUNGSPUNKTE

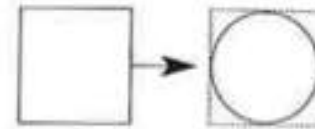
ICH sehe es richtig;
DU siehst es falsch.



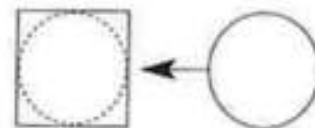
DU siehst es falsch;
ICH sehe es richtig.



ICH werde DICH
verändern.



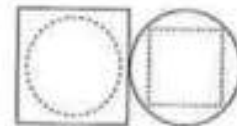
ICH werde DICH
verändern.



WIR haben einen
Berührungspunkt.



WIR suchen nach
Gemeinsamkeiten.



6-ER REIHE: WAS DU ÜBER MICH SAGST, SAGT MEHR ÜBER DICH ALS ÜBER MICH

- Weil das Gesagte nicht immer das Gemeinte ist, deshalb stecken hinter Kritik, Vorwürfen, ja sogar Beschimpfungen immer die eigenen Meinungen der Sprecher; es ist somit sinnvoll, beschimpfende Äusserungen zu "übersetzen" und selbst zu ICHzen statt zu SIEzen, bzw. zu DUzen:
- Eltern: "SIE gehen viel zu schnell mit dem Stoff vor!" - *bedeutet vielleicht: ICH habe Sorge, dass mein Sohn/meine Tochter nicht mitkommt.*
- Lehrer: "SIE haben da völlig unrealistische Erwartungen an mich." - *bedeutet vielleicht: "ICH kann das, was Sie von mir erwarten, nicht erfüllen."*
- **Deshalb:** Sprechen Sie von sich (Fachleute sagen dazu "ICH-Botschaften") und vermeiden Sie die "SIE/DU-Formulierungen".
- Versuchen Sie zu **übersetzen (vgl. aktives Zuhören)**!



6-ER REIHE: WAS DU ÜBER MICH SAGST, SAGT MEHR ÜBER DICH AUS ALS ÜBER MICH - ÜBERSETZEN VON NACHRICHTEN

Schulleiter: »Sie sind genauso unpünktlich wie Ihre Schüler!«

- Er meint wohl: Bitte kommen Sie pünktlich zum Unterricht. *(Ich höre die Appellseite)*

Kollegin A: »Da muss ich Ihnen aufs Heftigste widersprechen.«

- Sie meint wohl: Ich habe da ganz andere Ansichten. *(Ich höre die Selbstmitteilungseite)*

Eltern: »Ihre Vorgängerin hat das aber ganz anders gemacht.«

- Sie meinen wohl: Wir haben kein Vertrauen zu Ihnen und Ihrer Arbeit. *(Ich höre die Beziehungsseite)*

6-ER REIHE: WAS DU ÜBER MICH SAGST, SAGT MEHR ÜBER DICH AUS ALS ÜBER MICH - ÜBERSETZEN VON NACHRICHTEN

- Übersetzungen bedürfen der Rückfrage und Vergewisserung, denn sie sind ja Entschlüsselungen *des Empfängers*.
- Die Aufgabe besteht darin so lange im »Vierkantschlüssel« zu pendeln, bis eine Klärung zwischen Sender und Empfänger erzielt worden ist.
- Hinter meinem »Übersetzungsanspruch« steht die Sichtweise dass Menschen letztlich nur sich selbst oder etwas von sich mitteilen können (und nicht über die anderen).

Sie teilen also mit,

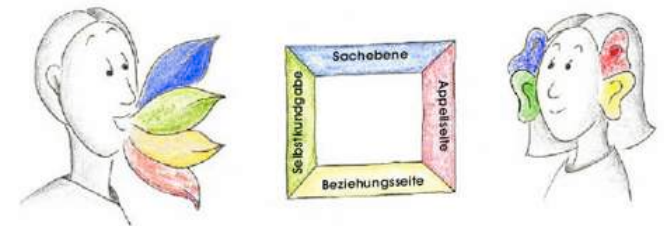
- was Sie von sich sagen
- wie Sie zu jemandem stehen
- worüber Sie informieren
- wozu Sie jemanden veranlassen wollen

(Selbstmitteilung)

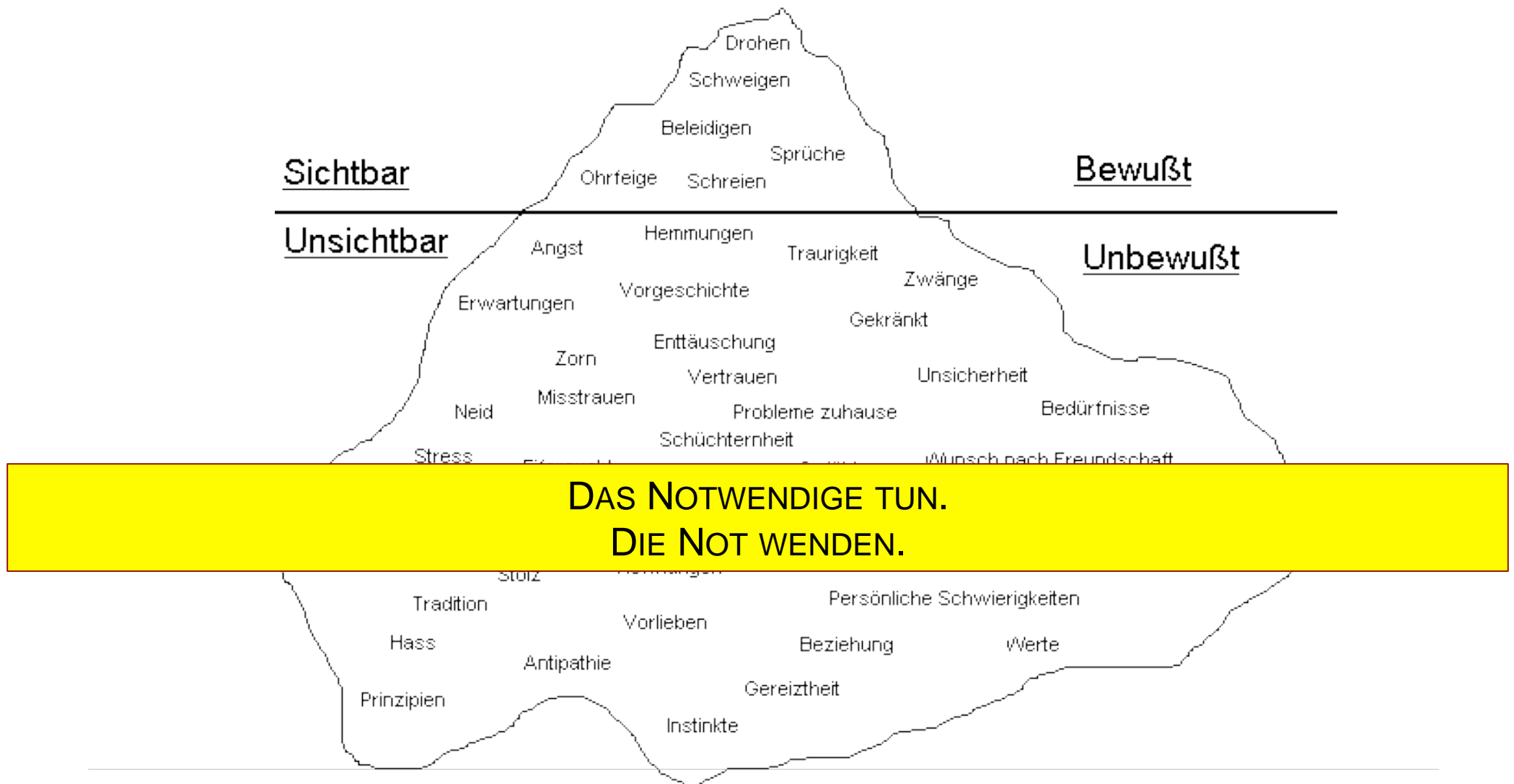
(Beziehung)

(Sache)

(Appell)



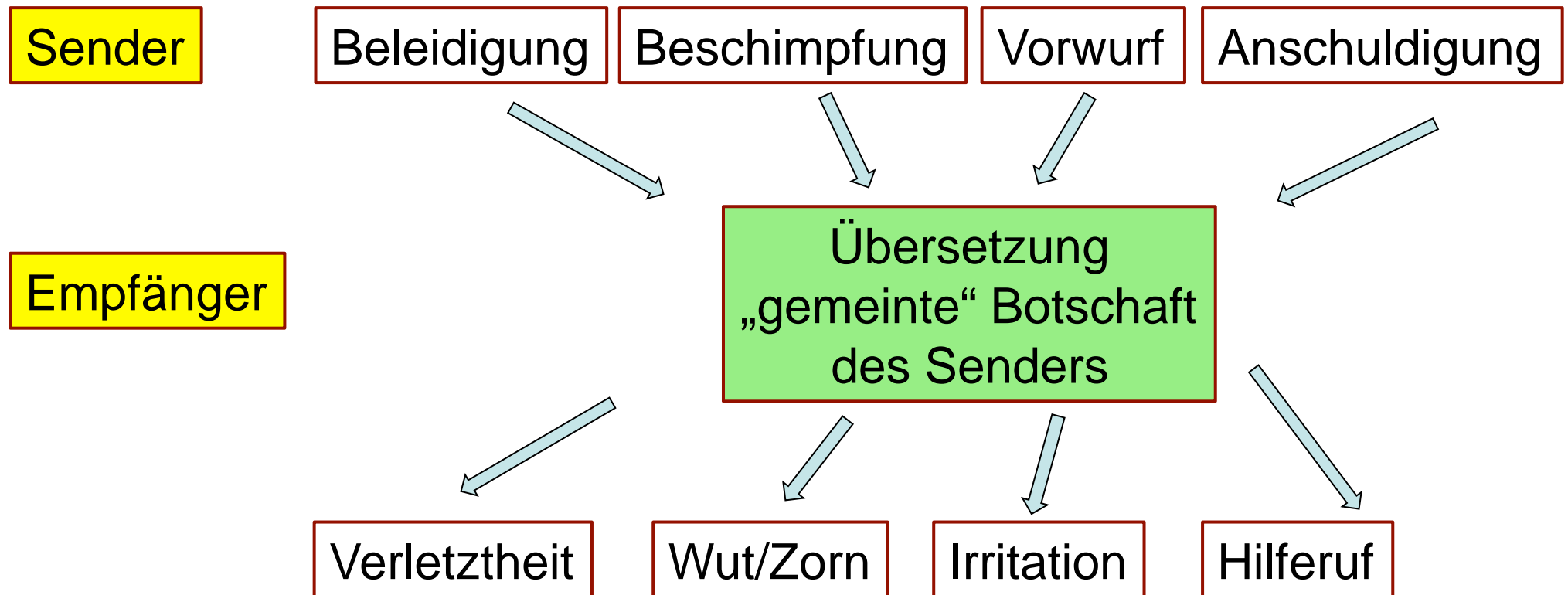
6-ER REIHE: WAS DU ÜBER MICH SAGST, SAGT MEHR ÜBER DICH ALS ALS ÜBER MICH - ÜBERSETZEN VON NACHRICHTEN



6-ER REIHE: WAS DU ÜBER MICH SAGST, SAGT MEHR ÜBER DICH AUS ALS ÜBER MICH - ÜBERSETZEN VON NACHRICHTEN

- *Du Rindvieh* ist zwar zu jemandem gesagt, meint aber in Wirklichkeit, wie es dem *Sender* geht und wie er zu jemandem steht - nicht aber wie der Empfänger sich fühlt (oder gar ist!).
- Es geht also um autonome Mitteilungen von A nach B bzw. von B nach A und nicht um Manipulationen, die A an B anstellt und umgekehrt.

6-ER REIHE: WAS DU ÜBER MICH SAGST, SAGT MEHR ÜBER DICH AUS ALS ÜBER MICH - ÜBERSETZEN VON NACHRICHTEN



6-ER REIHE: WAS DU ÜBER MICH SAGST, SAGT MEHR ÜBER DICH AUS ALS ÜBER MICH - ÜBERSETZEN VON NACHRICHTEN

1. Hinter dem Übersetzungsanspruch steht die Sichtweise, dass Menschen letztlich nur *sich selbst* oder *etwas von sich* mitteilen können, nämlich

- was *sie* von sich sagen (= Selbstmitteilung)
- wie *sie* zu jemandem stehen (= Beziehung)
- worüber *sie* informieren (= Sache)
- wozu *sie* jemanden veranlassen wollen (= Appell)

2. Die Übersetzung von Nachrichten hat einen zweifachen Sinn:

- a) Schutz und Distanz des Empfängers
- b) bessere Erkenntnis über Wirklichkeit des Senders

6-ER REIHE: WAS DU ÜBER MICH SAGST, SAGT MEHR ÜBER DICH AUS ALS ÜBER MICH - ÜBERSETZEN VON NACHRICHTEN

Du bist aber komisch	kann heissen	Ich komme mit dir nicht zurecht
Du bist arrogant	kann heissen	Ich fühle mich dir gegenüber minderwertig.
Du Blödmann, du Versager	kann heissen	Ich bin enttäuscht von dir, ich habe mir mehr erwartet

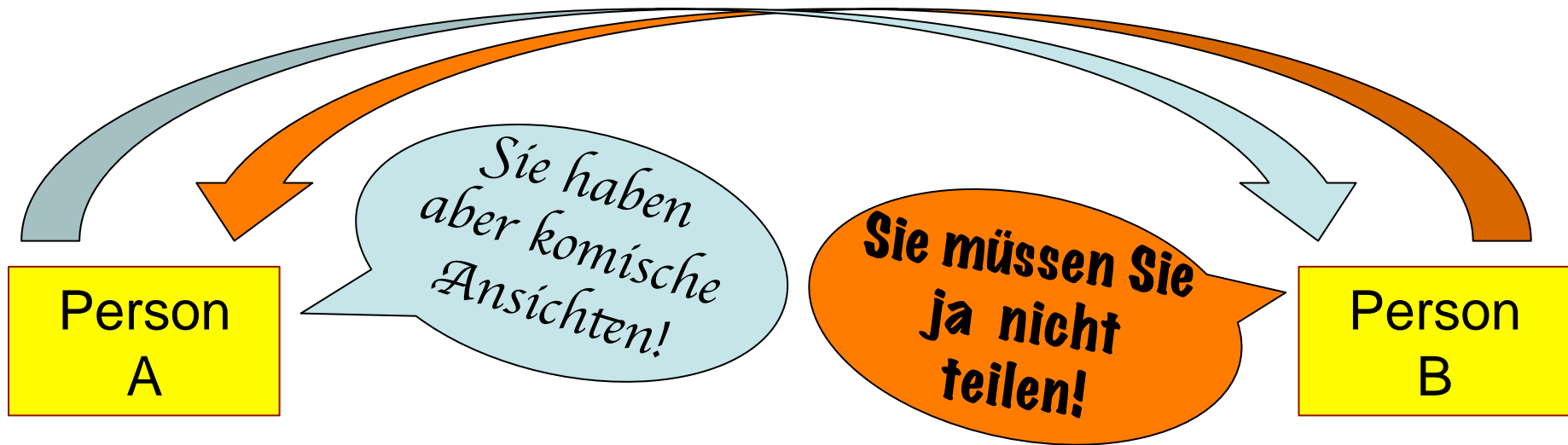
3. Grenzen ziehen

- Bei bewusster Kränkung und verbaler Verletzung
- Eigene vier Seiten mitteilen / Gespräch unterbrechen

*Botschaften übersetzen heisst,
der Wirklichkeit des anderen
zur Sprache zu verhelfen.*

6-ER REIHE: WAS DU ÜBER MICH SAGST, SAGT MEHR ÜBER DICH AUS ALS ÜBER MICH - ÜBERSETZEN VON NACHRICHTEN

Überkreuzte Kommunikation



6-ER REIHE: WAS DU ÜBER MICH SAGST, SAGT MEHR ÜBER DICH AUS ALS ÜBER MICH - ÜBERSETZEN VON NACHRICHTEN

Dialogische (runde) Kommunikation



6-ER REIHE: WAS DU ÜBER MICH SAGST, SAGT MEHR ÜBER DICH AUS ALS ÜBER MICH – ICHZEN STATT DUZEN

Statt vorwurfsvoll DUzen

- Du redest zu viel.
- *Dauernd kommst du zu spät.*
- Du schaffst das Abi ja nie.
- *Immer drängst du dich vor.*

selbstmitteilend ICHzen

- Ich kann nicht mehr zuhören.
- *Ich will nicht immer auf dich warten.*
- Ich mache mir Sorgen um deine Zukunft.
- *Ich komme zu kurz.*

6-ER REIHE: VERANTWORTUNG STATT SCHULD UND RECHTFERTIGUNG

	Schuldzuweisungsparadigma	Rechtfertigungsparadigma	Verantwortungsparadigma und erster Schritt zur Verbesserung	
Schüler	Der Lehrer hätte mir das halt besser erklären sollen.	Man hat zu wenig Zeit und wenn man etwas nicht versteht, kann man nicht fragen.	Warum habe ich nicht mehr Verantwortung gezeigt und mich nicht mehr angestrengt?	Das mache ich, damit ich mein Ziel erreiche. Das und der/die kann mich dabei unterstützen.
Lehrer	Der Schüler hätte halt besser aufpassen sollen.	In so grossen Klassen kann man nicht auf jeden Schüler eingehen.	Warum habe ich nicht rechtzeitig wirkungsvollere Unterstützung geleistet?	Diese Unterstützung gebe ich, damit die Ziele erreicht werden können.
Eltern	Die Lehrer müssten halt dafür sorgen, dass die Schüler ihre Sachen machen	Die Jungen lassen sich nichts mehr sagen. Was will man da?	Warum haben wir das nicht gemerkt und uns nicht darum gekümmert?	Das tun wir, das unser Kind befähigt die geforderten Ziele zu erfüllen.

7-ER REIHE: KRITIK ALS VERÄNDERUNGSHILFE UND NICHT ALS VERNICHTUNGSMASCHINE

- Kritik ist kein Vernichtungsakt ("Er bekam eine *vernichtende* Kritik."), sondern soll faire Rückmeldung über Verhaltensweisen und Handlungen von Menschen auf dem Hintergrund von Interesse an der Sache und Wertschätzung gegenüber der Person sein. **Kritik ist nicht Veränderung des anderen, sondern Mitteilung eigener Ansichten an *den* anderen.**
- Kritiklösung: Ich sehe es so - du siehst es anders. Reden wir miteinander über die verschiedenen Sichtweisen.
- Förderliche Kritik ist (Lern-)Hilfe und Angebot, Förderung und Unterstützung, Konfrontation und Zeichensetzung, Warnsignal und Grenzziehung.
- **Deshalb:** Überlegen Sie, mit welcher Einstellung und Haltung und mit welchem Ziel Sie andere Menschen kritisieren.

GUTE ABSICHT UNTERSTELLEN.
PROBLEM ALS LERNCHANCE WAHRNEHMEN.
LÖSUNGSGESPRÄCH BRINGT LÖSUNG – PROBLEMGESPRÄCH FESTIGT PROBLEM.
WAS WIR BEKÄMPFEN STÄRKEN WIR.

8-ER REIHE: EMOTIONEN SIND DER "MOTOR" FÜR UNSERE HANDLUNGEN

- Wenn wir uns verstehen wollen, müssen wir auch unsere Emotionen kennen.
- **Deshalb:** Lassen Sie Emotionen (Ihre eigenen und die der anderen) zu und verstehen Sie diese als sehr spezifische, besondere Botschaften.

EMOTIONEN ALS UNSERE INNEREN BERATER NUTZEN.
WAS IST MEIN ANTRIEB UND MOTIV?
ZEIT NEHMEN (GEBEN) ZUR ERGRÜNDUNG DER MOTIVE.

9-ER REIHE: WER SCHWEIGT, LÜGT NICHT, ABER WER REDET, KANN DER WAHRHEIT NÄHERKOMMEN

- Es ist manchmal schwer, direkt mit den Konfliktpartnern zu reden: Unsicherheiten und Ängste tauchen auf; man weiss nicht, wie man sich verhalten soll und wie die anderen reagieren; man möchte bisweilen davonlaufen . . .
- **Deshalb:** Reden Sie *miteinander* statt über Dritte und finden Sie eine Ausgewogenheit zwischen Reden und Zuhören.



Teil rede vo ihrne Chind,
teil rede über ihri Chind,
teil rede zu ihrne Chind –
Und teil rede mit de Chind!

WAHRNEHMUNGEN SIND WAHR, ABER NICHT DIE WAHRHEIT.
HÖREN SIE DAS ANLIEGEN, NICHT DEN VORWURF.
FINDEN SIE DIE GEMEINSAME WAHRHEIT.

10-ER REIHE: MERK-WÜRDIGES IM UMGANG MIT SCHWIERIGEN MENSCHEN

- Manche Menschen sind nicht nur für Sie schwierig, sondern Sie sind es auch für sich selber.
- Sie können den "Schwierigen" nicht ändern (das muss er schon selbst tun), aber Sie können günstige Bedingungen für sein Verändern schaffen.
- Je mehr Sie bei sich bleiben, desto mehr kommt der andere zu sich, die beste Voraussetzung für Dialog und Verständigung. Die Ecken und Kanten, die Besonderheiten und Schwächen sind das Salz in zwischenmenschlichen Beziehungen.
- **Deshalb:** Reden und zuhören; verstehen und akzeptieren; abgrenzen und sich lösen.

WER AUSSER SICH IST FINDET KEINE GUTEN LÖSUNGEN.

*„Bei-sich-selbst-bleiben ermöglicht dem andern
das Zu-sich-selbst-kommen.“*

K.Singer

1-ER BIS 10-ER REIHE: ZUSAMMENFASSUNG

1. Kommunikation ist Verständigung untereinander.
2. Was ich gesagt habe, weiss ich erst, wenn ich die Antwort kenne.
3. Das WIE ist oft bedeutsamer als das WAS.
4. Ein gutes Gesprächsklima ist ein weiches Kissen bei harten Gesprächen.
5. Bei aller Unterschiedlichkeit: Suchen wir BerührungSPUNKTE.
6. Was du über mich sagst, sagt mehr über dich aus als über mich. (Übersetzen)
7. Kritik als Veränderungshilfe und nicht als Vernichtungsmaschine.
8. Emotionen sind der "Motor" für unsere Handlungen.
9. Wer schweigt, lügt nicht; aber wer redet, kann der Wahrheit näherkommen.
10. Merk-Würdiges im Umgang mit schwierigen Menschen

Es gibt es mindestens **neun** Möglichkeiten
sich **anders** zu verstehen

nach G. Passano, abgeändert durch Reinhold Miller

VERSTEHEN UND VERSTANDEN WERDEN

VERSTEHEN UND VERSTANDEN WERDEN

10 Empfehlungen zur Förderung des Verstehens (Miller)

- sich mental auf den Gesprächspartner einstellen (Empathie), ihm Respekt und Wertschätzung entgegenbringen und sich Zeit nehmen
- sich klar mitteilen: Wir sind nur für unser Senden verantwortlich und für unseren "Blick zum Gegenüber", nicht aber für das Ankommen.
- Botschaften "übersetzen" und wiedergeben, was man "eigentlich" gehört hat (Das Gesagte ist nicht immer auch das wirklich Gemeinte.).
- zuhören - und in kurzen Sequenzen antworten (Vorsicht: kein Wortschwall, sondern darauf achten, wie viel das Gegenüber aufnehmen/verdauen kann)
- wahrnehmen, wie die Nachrichten beim Gesprächspartner ankommen ggf. nachfragen
- bei Kritik und Vorwurf die eigentlichen Mitteilungen, das Anliegen heraushören (Vermeidung von Konter, Rechtfertigung und Zurückschiessen)
- um Vereinbarungen, Absprachen und Lösungen bemüht sein (Ergebnisorientierung)
- ein Gespräch ohne schlechtes Gewissen beenden, wenn keine Einigung möglich ist
- Dritte, als Klärungshelfer, hinzuziehen, wenn es für die Beteiligten förderlich ist
- Feedback geben und einholen: Wie haben wir gegenseitig aufeinander gewirkt?

VERSTEHEN UND VERSTANDEN WERDEN - AKTIVES ZUHÖREN

1.Paraphrasieren	Die Aussage wird mit eigenen Worten wiederholt.
2.Verbalisieren	Die Gefühle, die Emotionen des Gegenübers werden gespiegelt z.B. "Sie hat das masslos geärgert."
3. Nachfragen	"Nachdem Sie dies gesagt hatten, reagierte Hans Meier nicht?"
4. Zusammenfassen	So wie in einem Zeitungsartikel unter dem Titel der Inhalt in geraffter Form gedruckt wird, kann bei Gesprächen das Gehörte mit wenigen Worten zusammengefasst werden.
5. Klären	Unklares klären: "Sie haben gesagt, sie hätten sofort reagiert. War das noch am gleichen Tag?"
6. Weiterführen	"Dann hat der Vorgesetzte das Gespräch gesucht. Wie hat er sich dann verhalten?"
7. Abwägen	"War die Belästigung schlimmer als "das Nicht-Ernstgenommen-Sein"?"

PERSÖNLICHE VERARBEITUNG / EIGENES KOMMUNIKATIONSVERHALTEN

CHECKLISTE – WIE GUT IST MEINE KOMMUNIKATION?

Einzelarbeit:

- Selbsteinschätzung Ampel
- ??? Fragwürdiges
- Auswahl der 3 wichtigsten Punkte

Partnerarbeit:

- Fremdeinschätzung Ampel
- Fragwürdiges klären
- Gemeinsamer Aktionsplan
- Datum und Form der Erfolgskontrolle



KOMMUNIKATIONSMODELL – VERSTEHEN UND VERSTANDEN WERDEN

Aktives Zuhören – Übung Paraphrasieren

- Setzen Sie sich gegenüber, so dass Sie miteinander Blickkontakt halten können.
- Der eine sagt, zwei bis drei kurze Sätze – Nun beginnt einer von Ihnen etwas zu sagen. Es ist gar nicht so wichtig, was Sie sagen. Es geht nur darum, überhaupt etwas zu sagen. Reden Sie über das Wetter, über Ihren neuen Mantel oder über den Hund. Beschränken Sie sich zu Beginn auf einen längeren oder zwei bis drei kurze Sätze.
- Der andere wiederholt den Inhalt des Gesagten – Die Aufgabe des anderen ist es nun, genau das zu wiederholen, was der erste zuvor gesagt hat. Dabei geht es nicht darum, jedes Wort zu wiederholen, sondern mit den eigenen Worten den Sinn so genau zu beschreiben, wie möglich. Dabei beginnen Sie mit dem Satz: “Du sagst, dass ...” oder “Du meinst, dass ...”.
- Nach 5 Minuten wird getauscht.

- Besser keine heiklen Themen für diese Übung
- Tauschen Sie sich hinterher kurz aus
- Beobachterin gibt sich ein

FRAGEN / ERKENNTNISSE

WAS MERKT MAN AN IHRER SCHULE?

Meine Erkenntnis – meine Fragen

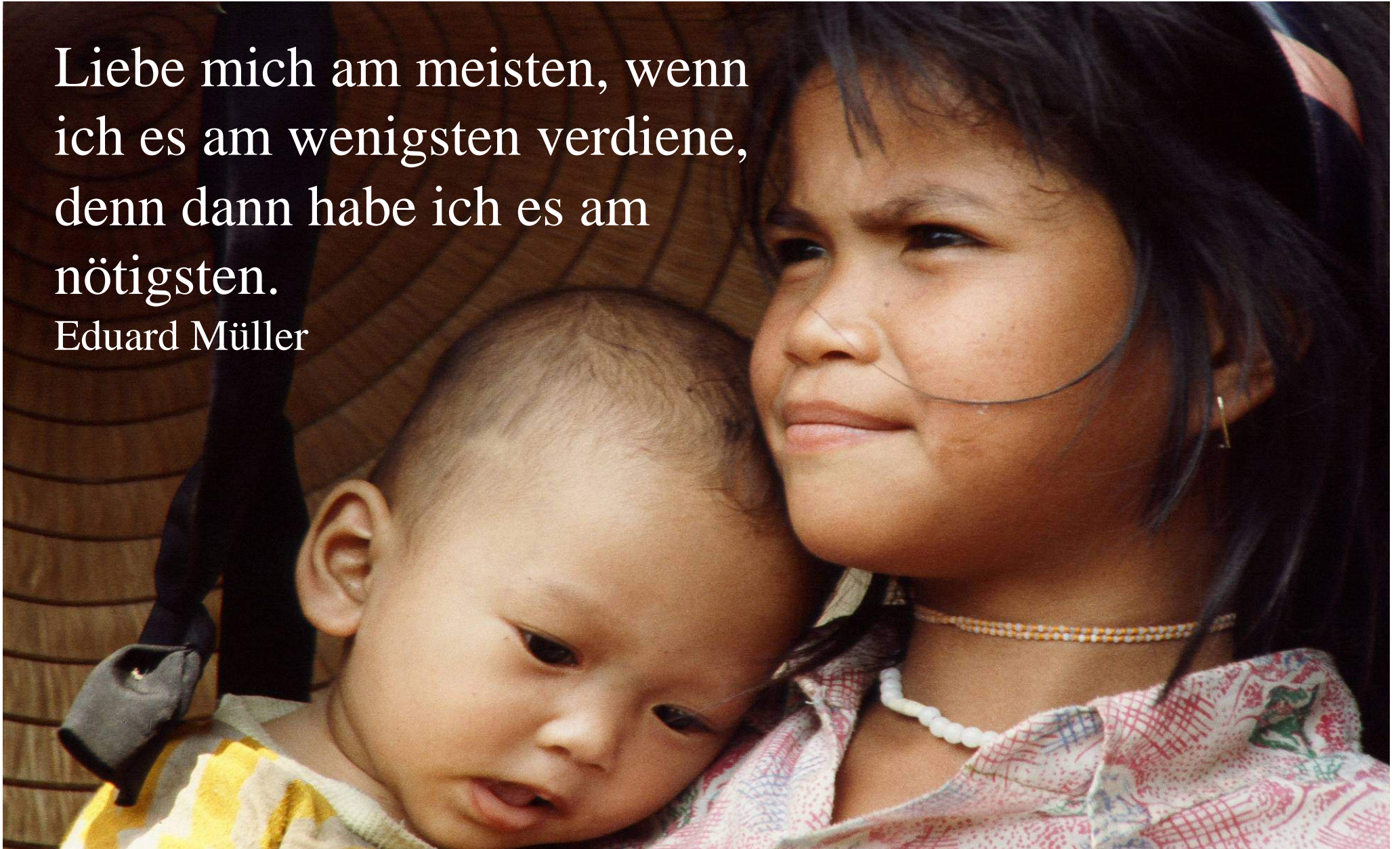
Das merkt man an meiner Schule!



AUSSTIEG

Liebe mich am meisten, wenn
ich es am wenigsten verdiene,
denn dann habe ich es am
nötigsten.

Eduard Müller



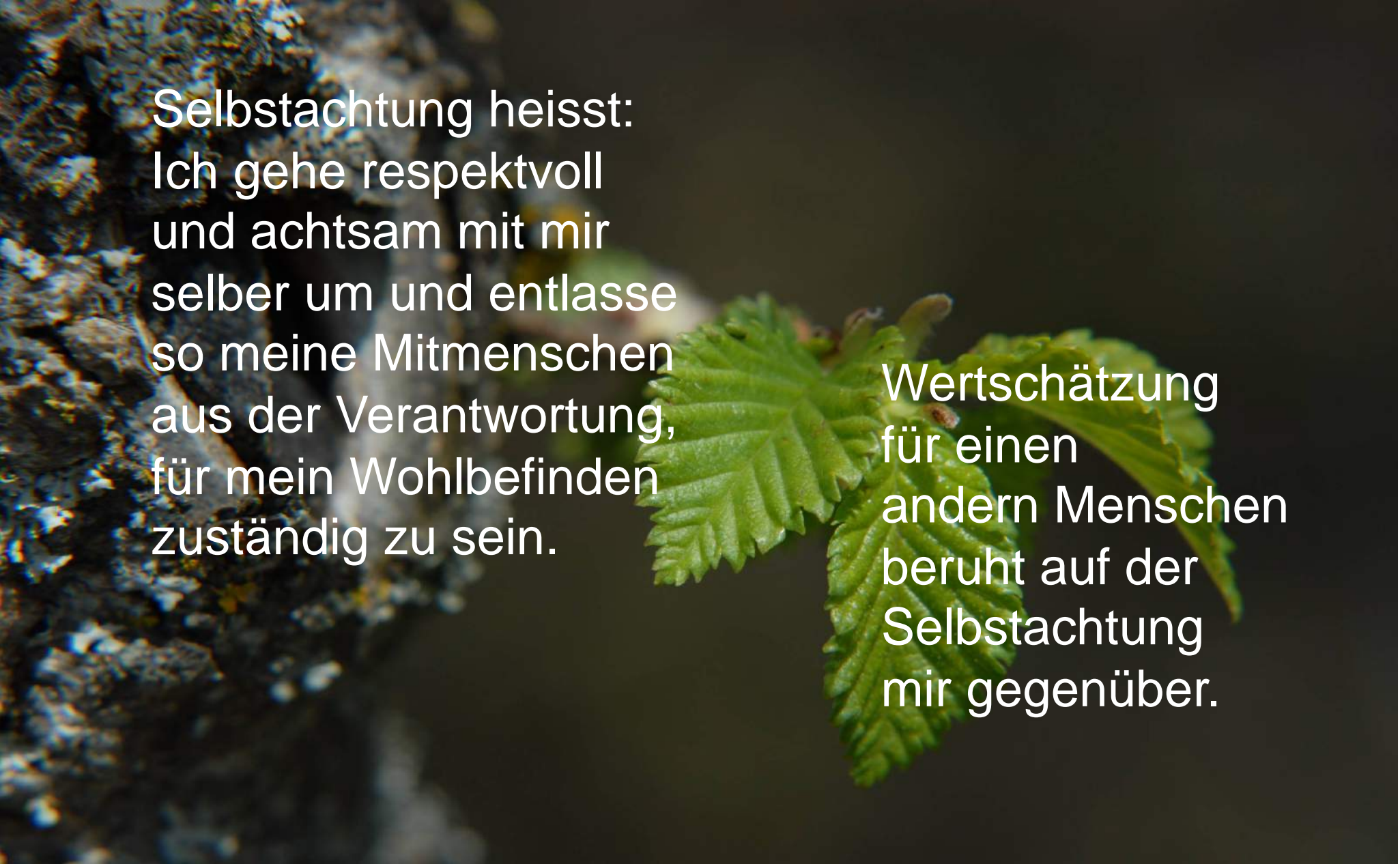


Ich glaube, das grösste Geschenk, das ich von jemandem bekommen kann, ist, dass er mich sieht, mir zuhört, mich versteht und mich berührt.

Das grösste Geschenk, das ich einem anderen Menschen machen kann, ist, ihn zu sehen, ihm zuzuhören, ihn zu verstehen und ihn zu berühren.

Wenn das gelingt, habe ich das Gefühl, dass wir uns wirklich begegnet sind und Beziehung geschehen ist.

Virginia Satir



Selbstachtung heisst:
Ich gehe respektvoll
und achtsam mit mir
selber um und entlasse
so meine Mitmenschen
aus der Verantwortung,
für mein Wohlbefinden
zuständig zu sein.

Wertschätzung
für einen
andern Menschen
beruht auf der
Selbstachtung
mir gegenüber.

WENN DIE WÜNSCHE IN ERFÜLLUNG GEHEN

Es gibt keinen Grund nicht an
Wunder zu glauben!



„Was mache ich mit mir,
wenn die Personen nicht so sind,
wie ich sie haben möchte -
wenn die Dinge nicht so sind,
wie ich sie mir vorstelle -
und wenn die Umstände
nicht so sind,
wie ich sie mir wünsche...?“

(Ruth Cohn)

DANKE FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

**Unterlage als PDF bei
stephan.hasler@phbern.ch
079 511 94 96**

LITERATUR

- Glasl, Friedrich (2000): Selbsthilfe in Konflikten. Konzepte, Übungen, praktische Methoden. Paul Haupt
- Hennig, Claudius, Ehinger, Wolfgang (2006): Das Elterngespräch in der Schule. Von der Konfrontation zur Kooperation. Auer
- Miller, Reinhold (2004): 99 Schritte zum professionellen Lehrer. Erfahrungen-Impulse-Empfehlungen. Kallmeyer
- Miller, Reinhold (1997): Beziehungsdidaktik. Beltz
- Reinhold Miller (2000): Sich in der Schule wohlfühlen. Wege für Lehrerinnen und Lehrer zur Entlastung im Schulalltag. Beltz
- Miller, Reinhold (2004): Das ist wieder mal typisch! 25 Trainingsbausteine für gelungene Kommunikation in der Schule. Beltz Praxis
- Müller, Andreas (2008): Mehr ausbrüten weniger gackern. Denn Lernen heisst: Freude am Umgang mit Widerständen. Oder kurz: Vom Was zum Wie. Hep

- Wikipedia 1.-4.12.2015

KOMMUNIKATION UNTER ERSCHWERTEN BEDINGUNGEN

- Harry: Stefan!
- Stefan: Ja, Harry!
- Harry: Wie heißt du eigentlich mit zweitem Vornamen, Stefan?
- Stefan: Harry, Harry!
- Harry: Harry Harry, Stefan?
- Stefan: Nein, Stefan Harry Derrick, Harry!
- Harry: Stefan Harry Derrick Harry, Stefan?
- Stefan: Nein, nur Stefan Harry Derrick, Harry!
- Harry: Ich verstehe Stefan!
- Stefan: Das glaube ich nicht, Harry! Hast du auch einen zweiten Vornamen, Harry?
- Harry: Stefan, Stefan!
- Stefan: Stefan Stefan, Harry?
- Harry: Nein, nicht Stefan Stefan, Stefan! Harry Stefan Klein, Stefan!
- Stefan: Meine Mutter nannte mich immer klein Stefan, Harry!
- Harry: Deine Mutter nannte dich klein Stefan Harry , Stefan?
- Stefan: Nein! Sie nannte mich klein Stefan, Harry Stefan Klein!
- Harry: Deine Mutter nannte dich klein Stefan Harry Stefan Klein Stefan Harry Derrick?
- Stefan: Harry!
- Harry: Stefan!
- Stefan: Hol schon mal den Wagen, Harry!

Ihr stefan werner hasler