

Inge Maria Mandac
Lehrer-Eltern-Konflikte
systemisch lösen

2013

Reihe „Spickzettel für Lehrer“, hrsg. von
Christa Hubrig und Peter Herrmann
Reihengestaltung: Uwe Göbel und Jan Riemer
Satz: Heinrich Eiermann
Printed in Germany
Druck und Bindung: Kösel, Krugzell

Erste Auflage, 2013
ISBN 978-3-8497-0013-3
© 2013 Carl-Auer-Systeme Verlag
und Verlagsbuchhandlung GmbH, Heidelberg
Alle Rechte vorbehalten

Bibliografische Information Der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische
Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.



Unter der Internetadresse www.carl-auer.de/programm/materialien/lehrerelternkonflikte_systemisch_loesen stehen ergänzende Informationen, Anleitungen und Übungen zum kostenlosen Download bereit.

Informationen zu unserem gesamten Programm, unseren Autoren
und zum Verlag finden Sie unter: www.carl-auer.de.

Wenn Sie Interesse an unseren monatlichen Nachrichten
aus der Vangerowstraße haben, können sie unter
<http://www.carl-auer.de/newsletter> den Newsletter abonnieren.

Carl-Auer Verlag GmbH
Vangerowstraße 14
69115 Heidelberg
Tel. 062 21-64 38 0
Fax 062 21-64 38 22
info@carl-auer.de

1 Konflikte verstehen – Wissenswertes zur Konfliktklärung

1.1 Aggressionen verstehen

Was verbirgt sich hinter Aggressionen und berührt mich?

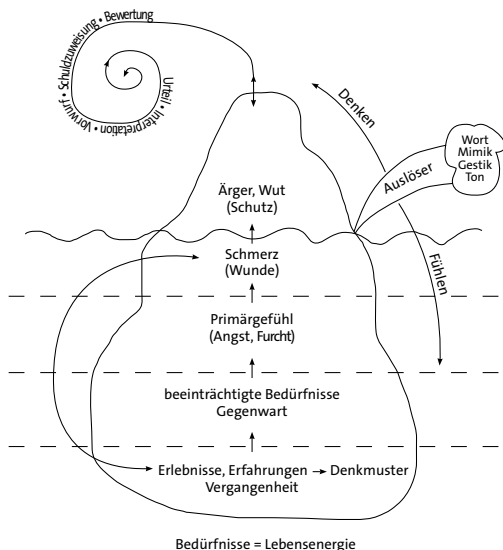


Abb. 1: Aggressionen verstehen (in Anlehnung an: Monika Oboth, Business Mediation Center, Königswinter)

Wut und Ärger sind kraftvolle Emotionen. Sie mobilisieren Energie für etwas Wesentliches, das bedroht oder beeinträchtigt ist und seinen Ausdruck in impulsiven Reaktionen findet.

Bewirkt das Verhalten eines Anderen in uns Wut und Ärger, so ist das Verhalten der *Auslöser*. Die *Ursache* ist das Denken, die Beschäftigung im Kopf mit dem Verhalten. Das Denken findet seinen Ausdruck in Urteilen, Vorwürfen, Interpretationen, Analysen, Schuldzuschreibungen usw. oder auch in körperlicher Gewalt.

Negativ bewertendes Denken ist der Nährboden, auf dem sich Aggressionen gegen Andere oder gegen sich selbst entwickeln. Diese Denkmuster gehen zurück auf unser Erleben in der Vergangenheit. Denkmuster (*Glaubenssätze*) sind Annahmen und Überzeugungen, die sich in uns aus unseren Erlebnissen oder Erfahrungen gebildet haben oder die wir von wichtigen Bezugspersonen in der Kindheit übernommen haben. Sie prägen unser Denken, Fühlen und Handeln. Sie werden auch als *Einstellungen* bezeichnet, das, was wir für wahr halten.

Marshall B. Rosenberg kennzeichnet Aggressionen als »tragischen Ausdruck unerfüllter Bedürfnisse«. Lebens-

erhalt, Autonomie, Integrität, Interdependenz, Spiel, Feiern, spirituelle Verbundenheit sind nach Rosenberg »Bedürfnisse«; sie bilden das Fundament unserer Lebensenergie und beeinflussen unsere Lebensqualität. Sind meine Bedürfnisse erfüllt, fühle ich mich wohl. Sind meine Bedürfnisse unerfüllt, fühle ich mich unbehaglich.

Aggression gegen Andere (Angriff) ist eine emotionale Schutzreaktion. Sie dient der Abwehr des gefürchteten Schmerzes und der z. B. damit verbundenen Scham, Schuld, Ohnmacht. Wir wollen Sicherheit gewinnen oder unsere Stärke zeigen.

Wut und Ärger sind unser Freund und Helfer. Sie sind wie Signallämpchen und sagen: »Ändere etwas – ich gebe Dir die Energie dafür!« Wut, die sich nicht auflöst und im Körper als aufgestaute Energie bleibt, kann eine Eigendynamik entwickeln und zu Groll auf Andere und sich selbst werden. Groll holt auf der Gedankenebene erneut alte Verletzungen und früher erlebten Schmerz, der damit in Verbindung steht, hervor. Er begünstigt die Entstehung von Krankheiten.

Das Verhalten des Anderen ist der *Auslöser* für unsere Gefühle, die *Ursache* ist das bedrohte oder beeinträchtigte

Bedürfnis. Gelingt es uns in einer Konfliktsituation, uns mit unseren Gefühlen und Bedürfnissen zu verbinden, können wir alte Denkstrukturen auflösen und neue, andere Wahrheiten erleben.

Aggressionen als Energiequelle für Veränderung und Entwicklung zu betrachten, sich ihrer einführend anzunehmen, sich der Bedürfnisse bewusst zu werden, sie anzuerkennen, setzt einen Prozess der Wandlung in Bewegung und unterbricht die Aggressionsspirale. Wir übernehmen Verantwortung für unsere Gefühle und Bedürfnisse.

1.2 Das Konfliktklärungskonzept von Marshall B. Rosenberg

Wie bleibe ich mit mir und dem Anderen in Verbindung? Das Konzept der *gewaltfreien Kommunikation* (GFK) des amerikanischen Psychologen und Konfliktforschers Marshall B. Rosenberg (2002) erschließt einen Weg dahin. Es präsentiert ein Lebensmodell, in dessen Mittelpunkt die empathische Verbindung zu sich selbst und zum Anderen steht, und eine Sprachmethode, die diese Haltung entfalten hilft. Das Modell von Rosenberg fügt sich nahtlos in die

Prinzipien systemischer, ressourcen- und lösungsorientierter Kommunikation ein (Hubrig u. Herrmann 2005).

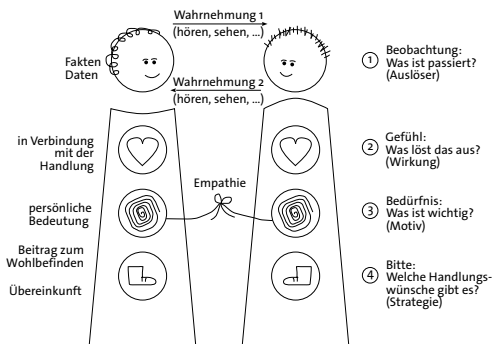


Abb. 2: Die vier Schritte der „gewaltfreien Kommunikation“ nach Marshall B. Rosenberg (in Anlehnung an: Gabriele Seils, *Konfliktklärung, Mediation, Training in gewaltfreier Kommunikation*, Berlin)

Durch unsere Erlebnisse und Erfahrungen haben wir oftmals die Verbindung zu unseren Bedürfnissen verloren. Gewaltfreie Kommunikation lädt zu einem anderen Umgang mit sich selbst und anderen Menschen ein. Sie zeigt einen Weg, die eigenen Bedürfnisse und die des Anderen zu erkennen und Möglichkeiten für die Erfüllung der Bedürfnisse beider zu entdecken.

1.2.1 Grundannahmen

Der inneren Haltung bei der *gewaltfreien Kommunikation* liegen im Wesentlichen folgende Grundannahmen zugrunde:

- Richtig-oder-falsch-Urteile wirken trennend. Auf der Basis des Denkens von »richtig« oder »falsch«, »Recht« oder »Unrecht« ist die Chance auf Verständigung mühsam bis ausgeschlossen. Dieses Denken impliziert, er/sie/es sollte anders sein. Es äußert sich in Form von Verurteilung, Bewertung, Schuldzuweisung, Interpretation, Diagnose usw. zu einer Situation, einer Handlung und regt die Spirale der Eskalation eines Konfliktes an.
- Gefühle haben ihre Wurzeln in unerfüllten oder erfüllten Bedürfnissen. Die Wahrnehmung der Gefühle ist bedeutsam, weil sie uns Hinweise auf die Bedürfnisse geben und zum Handeln mobilisieren.
- Alles, was Menschen tun, sind Versuche, Bedürfnisse zu erfüllen. Bedürfnisse (z. B. Nahrung, Schutz, Anerkennung, Wertschätzung, Entspannung, Anregung, Entwicklung, Autonomie, Zugehörigkeit, Geborgenheit, Spiel usw.) sind ein Ausdruck der

Lebensenergie. Unsere Motivation zu handeln entsteht aus dem Wunsch, diese Bedürfnisse zu erfüllen. Alle Menschen haben die gleichen Bedürfnisse. Sie sind das Gemeinsame, das uns verbindet, und sind Erkennungsmerkmale. Durch sie erkennen wir uns im Anderen wieder. Zusammen mit einer jedem Menschen angeborenen inneren Ressource – dem Einfühlungsvermögen – bilden sie den Kern für die magische Fähigkeit, sich selbst und den Anderen zu verstehen. Verbindung gelingt, wenn wir einführend mit uns selbst und dem Anderen unsere Bedürfnisse erkennen und anerkennen.

- Die gelungene Verbindung auf der Ebene der Bedürfnisse löst Konflikte. Menschen sind grundsätzlich an guten Verbindungen interessiert. Erleben wir unser Geben als freiwillig, weckt es die in uns ruhende Freude und Bereitschaft, zum Wohlergehen anderer Menschen beizutragen. Der Einstieg in den Dialog über Wünsche oder Ziele ist geebnet. Eine Vielfalt von Lösungsstrategien und Übereinkunft wird möglich. Empathie und Wertschätzung für sich und Andere sind Energielieferanten und Erfolgsfaktoren für gelingende Kommunikation und Konfliktklärung.

1.2.2 Die vier Schritte

Die Klärung von Konflikten im Gespräch erfolgt nach Marshall B. Rosenberg in vier Schritten. Sie schließen zugleich die bewusste Anwendung der »vier Seiten einer Nachricht« im Kommunikationsmodell von Friedrich Schulz von Thun (2013) ein, der davon ausgeht, dass eine Nachricht ein Paket von verbalen und nonverbalen Botschaften beinhaltet. »Sender« und »Empfänger« obliegt es, die Botschaften im Dialog zu entwirren und Klarheit zu schaffen. Jede Nachricht kann unter vier Aspekten gesagt und gehört werden: *Sachinhalt*, *Selbstoffenbarung*, *Beziehung* und *Appell*. Sender und Empfänger haben die Wahl, mit welchem »Mund« sie sprechen bzw. mit welchem »Ohr« sie etwas hören wollen.

Wie sage ich etwas so, dass ich gehört und verstanden werde?

Schritt 1: Die Beobachtung – Auslöser

(»Sachinhalt« nach Schulz von Thun)

Was ist geschehen?

Ich spreche aus, was ich genau gehört/gesehen habe – ohne Bewertungen, Urteile usw. einzuflechten.

Sinn: eine Beobachtung von einer Bewertung unterscheiden und Eskalation stoppen.

Schritt 2: Das Gefühl – Wirkung

(»Selbstoffenbarung« nach Schulz von Thun)

Was löst es aus?

Ich spreche aus, wie es mir in Verbindung mit der Handlung geht.

Sinn: ein Gefühl von einem Gedanken unterscheiden und sich der Gefühle bewusst werden, ihr Dasein erlauben und anerkennen

Wie unterscheide ich einen Gedanken von einem Gefühl?

Zum Beispiel:

- Ich fühle mich ausgenutzt.
- Ich habe das Gefühl, dass da was nicht stimmt.

Das sind Gedanken, Meinungen, Interpretationen über das Verhalten des Anderen. Um die unter dem Denken liegenden Gefühle zu identifizieren, ist es hilfreich zu fragen und nachzuspüren: Was fühle ich, wenn ich das denke?

- Wenn ich denke, ich werde ausgenutzt, dann fühle ich Wut.
- Wenn ich denke, dass da was nicht stimmt, fühle ich mich unsicher.

Schritt 3: Bedürfnis – Motiv

(»Selbstoffenbarung« nach Schulz von Thun)

Was ist wichtig?

Ich spreche aus, welche persönliche Bedeutung (unerfüllte oder erfüllte Bedürfnisse) hinter diesem Gefühl steht.

Sinn: ein Bedürfnis von einem Wunsch unterscheiden und sich der Bedürfnisse einführend bewusst werden; ihr Dasein erlauben und sich mit ihnen verbinden.

Schritt 4: Bitte – Strategie

(»Appell/Selbstoffenbarung/Beziehung« nach Schulz von Thun)

Welche Wege gibt es?

Gegebenenfalls äußere ich zunächst eine *Beziehungsbitte* und spreche dann einen konkreten Handlungswunsch aus, der sich auf die Bedürfnisse bezieht und der meine/ unsere Lebensqualität bereichern würde.

Sinn: eine Bitte von einer Forderung unterscheiden und sich über Wünsche und Bereitschaften miteinander austauschen, gemeinsam Strategien entwickeln und sich einigen.

Es werden folgende Bitten unterschieden:

- Eine *Beziehungsbitte* dient dazu, die Beziehung zu klären.
»Wenn Du das hörst, wie geht es Dir damit? Wie ist das bei Dir angekommen?«
- Eine *Handlungsbitte* beinhaltet einen konkreten Handlungswunsch.
»Ich bitte dich ... Ich habe die Idee/den Wunsch, dass ...
»Sage mir, ob du bereit bist ... Welche Idee hast du?«
- Eine *Bitte an sich selbst* dient meinem Selbstmanagement.
»Ich vereinbare mit mir selbst: Ich brauche Ruhe, Abstand, ... Ich gönne mir eine Pause.«

Im »Eifer des Gefechtes«, aktivieren sich gerne alte Denkstrukturen und Verhaltensmuster. Stolpersteine und Herausforderungen in der Kommunikation sind es – neben Interpretationen, Urteilen – die nonverbalen Signale wie Mimik, Gestik, Ton, die die Botschaft zu einer Wertung werden lassen.

Gewaltfreie Kommunikation ist in unserer Gesellschaft ungewöhnlich. Es bedarf der Geduld und Ausdauer mit sich selbst, diese Art und Weise der Kommunikation zu

erproben und anzuwenden. Die Sichtweise, dass jeder bewusste Rückschritt ein Fortschritt ist, gibt uns jeden Tag, jeden Moment erneut die Chance, unsere Gefühle und Bedürfnisse anders zu kommunizieren und mit uns selbst stimmig zu leben.

Empathie mit uns selbst und dem Anderen befähigt uns, gelassen mit herausfordernden Situationen im privaten und beruflichen Umfeld umzugehen.