

SPICKZETTEL FÜR LEHRER

Inge Maria Mandac
**Lehrer-Eltern-
Konflikte
systemisch lösen**

ZUSATZMATERIAL



CARL-AUER



Inhaltverzeichnis

| | | | |
|--------------|--------|---|----|
| Leitfaden | 2.5 | Struktur und Methoden im Konfliktklärungsprozess | 1 |
| Anleitung | 3.1.1 | Meine eigenen Schulerfahrungen | 2 |
| Anleitung | 3.1.2 | Meine persönlichen Mitwirkungsmöglichkeiten | 3 |
| Anleitung | 3.2.1 | Grundsätze zum gelingenden Zusammenwirken | 4 |
| Anleitung | 3.2.2 | Werte, die unser Handeln leiten | 5 |
| Anleitung | 3.3.1 | Vision zum Zusammenwirken entfalten | 6 |
| Beschreibung | 3.3.2 | Methode: »Galeriegang« | 9 |
| Anleitung | 3.4.1 | Vision zum Zusammenwirken konkretisieren | 10 |
| Beschreibung | 4.1.1 | Einführung: Sender – Empfänger – Modell (Schulz von Thun); Übung: »Mit vier Ohren hören« | 12 |
| Information | 4.1.2 | Das Sender-Empfänger-Modell (Schulz von Thun) | 15 |
| Information | 4.1.3 | Die Sache mit den vier Ohren (Schulz von Thun) | 16 |
| Information | 4.2.1 | Das Konzept »Gewaltfreie Kommunikation« (Rosenberg) | 17 |
| Information | 4.2.2 | Die Methode »Gewaltfreie Kommunikation« (Rosenberg) | 18 |
| Anleitung | 4.2.3 | Die vier Schritte der »Gewaltfreien Kommunikation« erproben | 20 |
| Beschreibung | 4.2.4 | Vorgehen: Auswertung von Anleitung 4.2.3 | 21 |
| Beschreibung | 5.1.1 | Übung: Konflikerleben sichtbar machen | 22 |
| Information | 5.1.2 | Aggressionen verstehen | 23 |
| Beschreibung | 5.1.3 | Übung: Konflikte kooperativ klären | 24 |
| Anleitung | 5.2.1 | Konflikte entknoten: Lehrerrolle | 25 |
| Anleitung | 5.2.2 | Konflikte entknoten: Elternrolle | 25 |
| Anleitung | 5.2.3 | Konflikte entknoten: Schülerrolle | 25 |
| Anleitung | 5.2.4 | Abbildung: Ergebnisse Konflikte entknoten | 26 |
| Anleitung | 5.2.5 | Selbstreflexion zum Konfliktverhalten | 27 |
| Anleitung | 5.3.1 | Probleme anders denken (Lehrer-Eltern-Kommunikation) | 28 |
| Anleitung | 5.3.2 | Probleme anders denken (störendes Schülerverhalten) | 29 |
| Leitfaden | 5.4.1. | Kollegiale Beratung | 30 |
| | | Literatur | 32 |



Leitfaden 2.5. – Struktur und Methoden im Konfliktklärungsprozess

Legende: = Ziel = Schlüsselfrage = Methode

Vorbereitung – Konflikthintergründe für sich selbst erforschen

- verstehen, was mich selbst bewegt
- Klarheit gewinnen über die Bildungs- und Erziehungsziele im Kontext mit dem Konflikt und den Handlungsoptionen fokussieren
- Selbstreflexion – mit sich selbst empathisch umgehen
- die positive Absicht des anderen erkennen
- Perspektivenwechsel – sich in den anderen einfühlen

Schritt 1 – Anliegen aufnehmen (Auslöser)

Haltung Pacing und Leading, Beobachterperspektive

- Setting, sicheren Rahmen bilden, Thema/Ziel definieren
- Sichtweise anhören – erfassen
- Wie haben Sie die Situation erlebt? Was ist aus Ihrer Sicht konkret passiert?
- aufnehmendes Hören, aktives Zuhören, offenes Fragen

Schritt 2 – Anliegen erhellen (Wirkung und Motiv)

Haltung Pacing und Leading, Beobachterperspektive

- Stimmungen, Befindlichkeiten würdigen
- Wenn ich Sie richtig verstehe, befürchten Sie ..., sind Sie verunsichert, ...?
- Bedürfnisse, Interessen, persönliche Bedeutung klären
- Ihnen ist ... wichtig? Ihr Anliegen ist ...?
- aktives Zuhören, offenes Fragen, einfühlendes Spiegeln, Umdeuten
- Gemeinsamkeiten auf der Bedürfnis-Zielebene zusammenfassen
- Synthese bilden, visualisieren

Schritt 3 – Lösungswege finden und vereinbaren (Strategie)

Haltung Kooperation und Dialog, Lösungs- und Ressourcenorientierung

- Handlungswünsche der Eltern und der Lehrkraft ermitteln
- Was wünscht sich jetzt jeder konkret vom anderen?
- Brainstorming, Visualisierung, Austausch
- Handlungsbereitschaften der Eltern und der Lehrkraft ermitteln
- Was ist jeder bereit, konkret zu tun?
- Brainstorming, Visualisierung, Austausch, Auswertung
- Lösungswege vereinbaren
- Dokumentation der Vereinbarung (Schriftform oder Foto)



Anleitung 3.1.1 – Meine eigenen Schulerfahrungen

- 1) Tauschen Sie sich bitte miteinander über Ihr Schulerleben in Ihrer *Rolle als Schüler/in* aus.
(Zeitrahmen 10 Min.)
 - Welches Verhalten der Lehrkräfte erlebten Sie als wohltuend und förderlich?
 - Welche drei Gemeinsamkeiten finden Sie?
 - Notieren Sie die Schlüsselbegriffe bitte lesbar (!) auf *je eine gelbe Karte*.
 - Einigen Sie sich bitte auf eine/n Sprecher/in, der/die die Gruppenmitglieder (Namen) der Gesamtgruppe vorstellt und berichtet.

- 2) Tauschen Sie sich bitte miteinander über Ihr Schulerleben (ggf. Kita) in Ihrer *Rolle als Eltern* aus.
(Zeitrahmen 10 Min.)
 - Welches Verhalten der Lehrkräfte/Betreuer/innen erlebten Sie als wohltuend und förderlich?
 - Welche drei Gemeinsamkeiten finden Sie?
 - Notieren Sie die Schlüsselbegriffe bitte lesbar (!) auf *je eine gelbe Karte*.
 - Einigen Sie sich bitte auf eine/n Sprecher/in, der/die die Gruppenmitglieder (Namen) der Gesamtgruppe vorstellt und berichtet.

- 3) Tauschen Sie sich bitte miteinander z. B. über *Familie, Interessen, Talente, Stärken* usw. aus. (Zeitrahmen 10 Min.)
 - Welche drei Gemeinsamkeiten finden Sie?
 - Notieren Sie die Schlüsselbegriffe bitte lesbar (!) auf *je eine grüne Karte*.
 - Einigen Sie sich bitte auf eine/n Sprecher/in, der/die die Gruppenmitglieder (Namen) der Gesamtgruppe vorstellt und berichtet.



Anleitung 3.1.2 – Meine persönlichen Mitwirkungsmöglichkeiten

1) Einzelarbeit

(Zeitrahmen 10 Min.)

Welche Rolle wollen Sie einnehmen im Zusammenwirken zwischen Schule und Elternhaus? Wählen Sie eine bis drei für Sie stimmige Rollen (sinnbildlich) aus der Liste. Oder (er)finden Sie andere für Sie passende, sinnbildliche Rollen.

Welches Tun, welche Fähigkeiten, welche Ziele verbinden Sie mit diesen Rollen?

| | | |
|---------------|--------------------|----------------|
| Blitzableiter | Beichtvater | Rechtsanwalt |
| Besserwisser | Schlichter | Feuerwehrmann |
| Polizist | Zuhörer | Pfadfinder |
| Dompteur | Fachmann | Teamleiter |
| Lotse | Trainer | Dirigent |
| Begleiter | Richter | Chorsänger |
| Zauberer | Entwicklungshelfer | Krankenpfleger |
| Therapeut | Briefträger | Gärtner |

Notieren Sie bitte Ihre Wahl lesbar (!) auf **je eine grüne Karte**:

Ich will ... sein, weil ...,

2) Partnerarbeit

(Zeitrahmen 15 Min.)

a) Tauschen Sie sich über Ihre Ergebnisse miteinander aus!

b) Was ist Ihr gemeinsamer wesentlicher Kern?

Kennzeichnen Sie Ihr Fazit mit einem Symbol, einem Begriff oder einer Aussage.

3) Gruppenarbeit

(Zeitrahmen 25 Min.)

a) Stellen Sie den wesentlichen Kern den Teilnehmern vor.

b) Bilden Sie daraus wiederum Ihre Gemeinsamkeiten.

c) Notieren Sie das Fazit bitte lesbar (!) auf dem Flipchartpapier.

d) Welche Rolle/n wünschen Sie sich von mir als Lehrkraft im

Zusammenwirken zwischen Schule und Elternhaus?

e) Notieren Sie bitte dazu Ihr Fazit bitte lesbar (!) auf dem Flipchartpapier.



Anleitung 3.2.1 – Grundsätze zum gelingenden Zusammenwirken

1) Einzelarbeit

(Zeitrahmen 10 Min.)

- Welche Werte (s. Anleitung 3.2.2) stehen aus Ihrer Sicht in Verbindung mit gelingender Zusammenarbeit und Mitwirkung in der Klasse, in der Schule?
- Wählen Sie fünf Werte, die für Sie bedeutsam sind ...
- und notieren Sie sie bitte lesbar (!) auf *je eine blaue Karte*.

2) Gruppenarbeit

(Zeitrahmen 40 Min.)

Tauschen Sie sich miteinander aus!

- Wofür stehen Sie? Wozu wollen Sie beitragen?
- Was bewegt Sie, sich dafür einzusetzen?
- Einigen Sie sich auf drei bis fünf Werte.
- Formulieren Sie zu den drei bis fünf gemeinsamen Werten Ihre Leitziele/Grundsätze für gelingende Zusammenarbeit und Mitwirkung in der Klasse, Schule.
- Schreiben Sie Ihre Leitziele/Grundsätze bitte lesbar (!) auf dem Flipchartpapier.
- Einigen Sie sich bitte auf eine/n Sprecher/in, der/die die Gruppenmitglieder (Namen) der Gesamtgruppe vorstellt und berichtet.



Anleitung 3.2.2 – Werte, die unser Handeln leiten

Die Liste ist als Anregung zu verstehen. Nutzen Sie gegebenenfalls für Sie andere passende Schlüsselbegriffe.

- **Autonomie**
z. B. Selbstbestimmung, Eigenständigkeit, Eigenverantwortung, Selbstwirksamkeit, Selbstvertrauen, Bewusstheit
- **Integrität**
z. B. Glaubwürdigkeit, Aufrichtigkeit, Entwicklung, Kreativität, Sinn, Frieden, Freiheit, Gleichwürdigkeit
- **Sicherheit**
z. B. Klarheit, Schutz, Übersicht, Transparenz, Struktur, Ordnung, Verbindlichkeit, Beständigkeit, Verlässlichkeit
- **Kontakt**
z. B. Wertschätzung, Gemeinschaft, Vertrauen, Geborgenheit, Mitgefühl, Verständnis, Zugehörigkeit, Feiern, Anerkennung, Offenheit, Verbindung



Anleitung 3.3.1 – Vision zum Zusammenwirken entfalten

(Burrow 2009, Mahleh 2001)

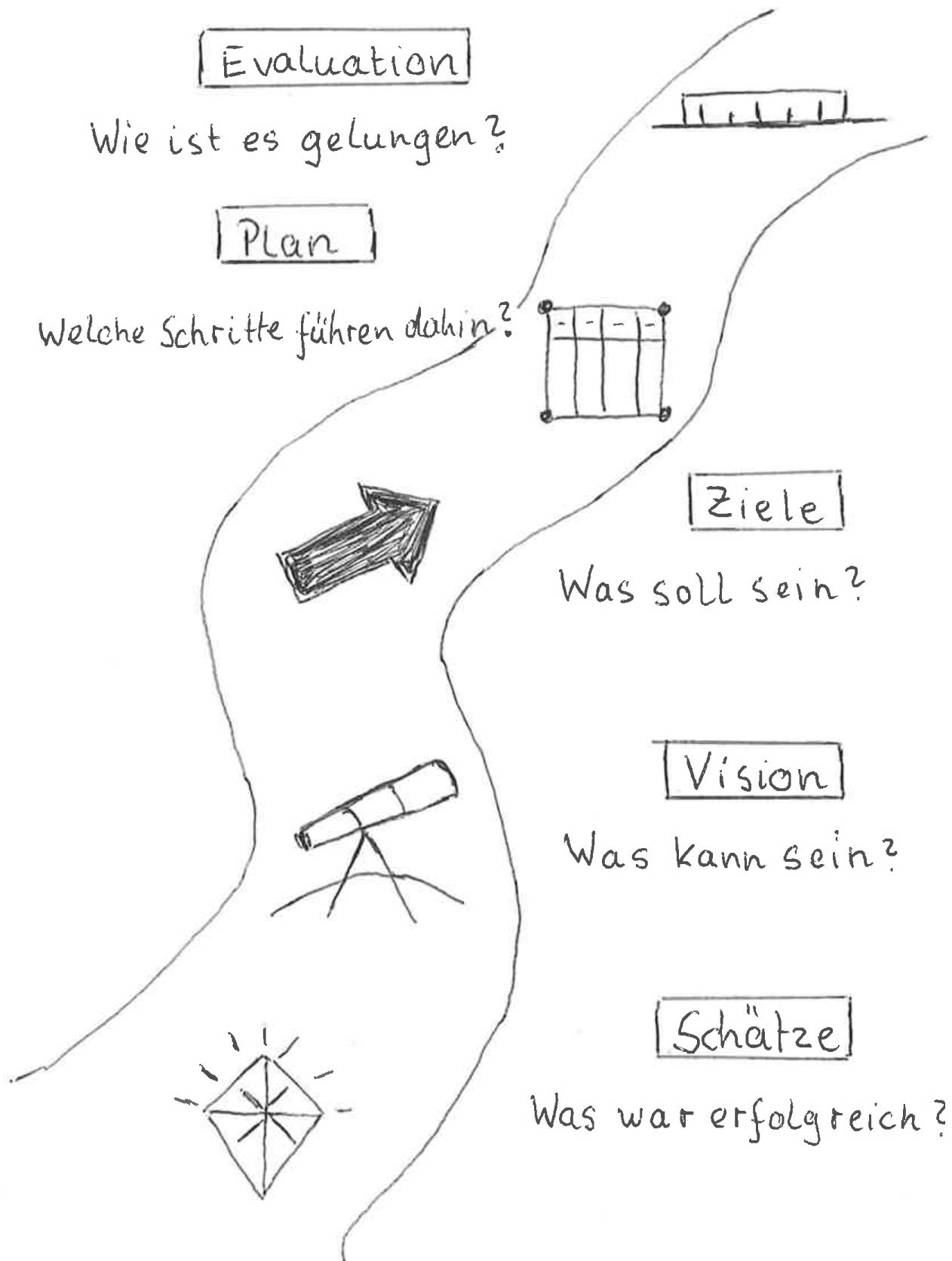


Abb. 1: Gelingendes Zusammenwirken entfalten und konkretisieren
(unter Verwendung von Symbolen aus »bikablo® – das Trainerwörterbuch der Bildsprache«)



Anleitung 3.3.1 – Vision zum Zusammenwirken entfalten

1) Einzelarbeit – Gelingendes wahrnehmen

(Zeitrahmen 10 Min.)

- a) Vergegenwärtigen Sie sich eine Lehrer-Eltern-Situation, ein Stern erlebnis, ein Erlebnis, in dem das Zusammenwirken gelang. Spüren Sie nach, wie Sie sich in dieser Situation lebendig und wirksam erlebten.

Erinnerungsimpulse:

- Worum ging es? Was geschah da? Wer war beteiligt? Was lief rund?
- Was machte dieses Erlebnis so gelungen für Sie und die anderen Beteiligten?

- b) Finden Sie ein Symbol, ein Wort und/oder eine Aussage, die den Kern des Erlebens kennzeichnen!

2) Partnerarbeit – Erfolgsfaktoren identifizieren

(Zeitrahmen 15 Min.)

- a) Tauschen Sie sich über Ihre Erlebnisse miteinander aus!
- b) Filtern Sie die Faktoren heraus, die aus Ihrer Sicht das Zusammenwirken zwischen Eltern und den Lehrern so gelingend machten!
 - Was genau war bedeutsam/wichtig?

Notieren Sie die *Erfolgsfaktoren* als Schlüsselbegriffe lesbar (!) auf *je eine blaue Karte*.

3) Einzel- oder Partnerarbeit – Vision entfalten

(Zeitrahmen 15 Min.)

- a) Wenn Sie das Zusammenwirken zwischen der Schule und dem Elternhaus weiterentwickeln wollten oder verändern könnten: Welche drei Dinge würden Sie tun, um die Kooperation, Kommunikation zwischen Schule und Elternhaus nachhaltig zu steigern?

Notieren Sie Ihre *Handlungsideen* lesbar (!) auf *je eine grüne Karte*.

- b) Es ist das Jahr ... (Zeitraum von 5 Jahren) und Ihre kühnsten Vorstellungen haben sich erfüllt.

- Wie hat sich Ihre Schule verändert?
- Was ist dann konkret anders?

Notieren Sie die *Merkmale* lesbar (!) auf *je eine gelbe Karte*.



Anleitung 3.3.1 – Vision zum Zusammenwirken entfalten (Fortsetzung)

4) Gruppenarbeit – Vision entfalten

(Zeitrahmen 90 Min.)

Die Gruppen setzen sich zusammen aus den zuvor zusammen arbeitenden Paaren (optimal 2 bis maximal 3 Paare). Sie werden gekennzeichnet als Gruppe 1, 2, 3, usw.

a) Einigen Sie sich in der Gruppe, wer die folgende Aufgaben übernimmt:

- Moderator
- Protokollant
- Zeitwächter

b) Erörtern Sie Ihre Handlungsideen mit dem Ziel, Ihre Vision einer wirkungsvollen Zusammenarbeit zwischen Eltern und Lehrern zu kreieren:

Einigen und konzentrieren Sie sich gegebenenfalls auf eine Handlungsidee, die Sie spontan inspiriert.

Nutzen Sie für den Entwicklungsprozess Ihre auf *grüne* Karten notierten *Handlungsideen*, Ihre auf *blaue* Karten notierten *Erfolgsfaktoren* und Ihre auf *gelbe* Karten notierten *Merkmale*. Legen Sie z. B. Strukturen mit den Karten.

Und ergänzen Sie das Bild Ihrer Vision kreativ z. B. mit Symbolen, Zeichnungen für eine Präsentation auf dem Moderationspapier.

c) Leiten Sie aus den auf *gelbe* Karten notierten *Merkmale* positiv formulierte Zukunftsaussagen (*Wir wissen ... Wir können ...*) ab und fügen Sie diese in Ihr Bild ein.

d) Präsentation der Ergebnisse (Zeitrahmen 30 Min.)



Beschreibung 3.3.2 – Methode: »Galeriegang«

- Ist die Arbeit der Gruppen 1, 2, 3 usw. beendet, erhält jedes Gruppenmitglied einen Buchstaben (z. B. A, B, C usw.) zugeordnet und es werden neue Gruppen mit den Buchstaben A, B, C usw. gebildet.
- Es werden der Arbeitsgruppenanzahl entsprechend viele Pinnwände gebraucht. Sind keine Pinnwände vorhanden, werden die Wände oder Tische als Speicherfläche genutzt.
- Die Gruppenergebnisse werden nacheinander mit einem Abstand so platziert, dass die Hörfähigkeit der anderen und ein Rundgang gewährleistet sind.
- Jede Gruppe A, B, C usw. geht von Gruppenergebnis 1 zu 2 zu 3 usw. und jeweils der Repräsentant der entsprechenden Arbeitsgruppe erläutert das Bild der Vision den anderen Teilnehmern.
- Eine Gruppenpräsentation umfasst einen Zeitrahmen von 5–10 Minuten. Der Zeitrahmen ist für alle Gruppen gleich lang. Der Moderator kündigt das Ende kurz vorher an und beendet jede Gruppenpräsentation mit einem Signal.



Anleitung 3.4.1 – Vision zum Zusammenwirken konkretisieren

(Zeitrahmen 90–120 Minuten)

Ziele klären

Spezifisch

Was genau soll sein? (grüne Karten)

Gute Ziele beschreiben Lösungen:

Wir wissen ... Wir können ...

Messbar

Woran misst sich der Erfolg? (gelbe Karten)

Woran merken wir, dass das Ziel/die Ziele erreicht ist/sind?

Was ist dann konkret anders?

Welche Unterschiede/Fortschritte genau beobachten wir?

Woran werden andere es bemerken?

Welche Ergebnisse liegen vor?

Attraktiv

Wozu ist das gut? (blaue Karten)

Was ist es, das uns bewegt das Ziel zu erreichen?

Welche Bedeutung hat das für uns?

Welchen Gewinn/Nutzen hat das für uns?

Wie wirkt es sich auf das Schulleben aus?

Realistisch

Wodurch ist das zu verwirklichen? (grüne Karten)

Welche Fähigkeiten, Kenntnisse dienen der Realisierung?

Welche Aktionen/Maßnahmen tragen zur Realisierung bei?

Welche personellen, zeitlichen, räumlichen, finanziellen

Ressourcen stehen für die Umsetzung zur Verfügung?

Welche Herausforderungen/Hindernisse sehen wir bei der

Realisierung (graue Karten)? Wie gehen wir damit um?

Wie/Womit genau lässt sich der Erfolg überprüfen?

Terminiert

Was ist der nächste Schritt bis wann? (gelbe Karten)

Womit werden wir beginnen?

Was werden wir bis wann genau tun?



Anleitung 3.4.1 – Vision zum Zusammenwirken konkretisieren (Fortsetzung)

Aktionsplan vereinbaren

Die Maßnahmen und Schritte zur Verwirklichung der Ziele werden in einem Arbeits- und Zeitplan dokumentiert. Der Aktionsplan sichert den Kooperations- und Kommunikationsfluss, die Verbindlichkeit und umfasst z. B. die folgenden Aspekte:

- vereinbartes Teilziel notieren
- konkrete Aufgaben/Schritte sammeln und Rangfolge der Bearbeitung erstellen
- Mitwirkende den Aufgaben zuordnen
- Zeitrahmen der Aufgaben prüfen und Termine festlegen
- Prozessentwicklung (Erfolge, Herausforderungen) reflektieren
- Ergebnis der Umsetzung prüfen

Als Teilziel wurde vereinbart:

Aktionsplan

| Aufgaben | Beteiligte | Termin | Information | Reflexion | Evaluation |
|----------|------------|-----------|-------------|-----------|------------|
| Was? | Wer? | Bis Wann? | Wann? | Wann? | Wann? |
| _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | | An wen? | | Wie? |
| _____ | _____ | | _____ | | _____ |
| _____ | _____ | | Wie? | | Womit? |
| _____ | _____ | | _____ | | _____ |



Beschreibung 4.1.1 – Einführung: Sender-Empfänger-Modell

Einstieg-Impuls: Das Missverständnis

Der Käufer (»Sender«) fragt den Verkäufer: »Ist die Uhr auch wasserdicht?«

Der Verkäufer (»Empfänger«) antwortet: »Ja, bis 20 Meter!«

Der Käufer (»Sender«) fragt: »Und wenn ich weiter rauschwimme?«

Bildliche Darstellung

des Sender-Empfänger-Modells von Schulz von Thun (2013) auf Flipchartpapier.

Kurzer Input

Eine Nachricht beinhaltet ein Paket von verbalen und nonverbalen Botschaften. 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:

- 1) Sachinhalt
- 2) Selbstoffenbarung
- 3) Beziehung
- 4) Appell

Das Modell »Mit vier Mündern reden« (Schulz von Thun 2013) wird an einem Beispiel erläutert:

Mehrere Schüler haben ihren Wochenplan nicht erfüllt. Daraufhin sagt die Lehrkraft zur Klasse: »Wenn ihr so weitermacht, hat das Folgen für die ganze Klasse. Dann gibt es schlechte Noten für alle.« Ein Schüler, der seinen Wochenplan erfüllt hatte, erzählt zu Hause von dem Vorfall. Der Vater nimmt Kontakt mit der Lehrkraft auf und sagt im Telefongespräch zu ihr ...

Antworten der Teilnehmer aufnehmen und auf dem Flipchart sammeln! Dann das Modell anhand der Teilnehmerantworten entwickeln.



Beschreibung 4.1.1 – Einführung: Sender-Empfänger-Modell (Fortsetzung)

1) Aspekt »Sachinhalt«

Worüber ich dich informieren möchte: Abläufe, Aufgaben, Vorgehen, Zustand.
Was ist passiert?

Z. B. »Mein/e Sohn/Tochter hat mir erzählt, dass Sie gesagt haben, ...«

2) Aspekt »Selbstoffenbarung«

Was ich von mir selbst kundgebe: Stimmungen, Gefühle (Ich-Botschaft).
Wie geht es mir damit?

Z. B. »Ich bin sauer, empört!«

3) Aspekt »Beziehung«

Was ich von dir halte, und wie wir zueinander stehen: Bewertungen, Interpretationen (Du-Botschaft).
Was halte ich von dir?

Z. B. »Sie sind unfähig. Sie handeln unprofessionell!«

4) Aspekt »Appell«

Wozu ich dich bewegen möchte: Wünsche, Ziele, Veränderungen
Was will ich erreichen?

Z. B. »Korrigieren Sie Ihre Aussage!«



Beschreibung 4.1.1 – Übung: »Mit vier Ohren hören«

Der Moderator (»Sender«) vergegenwärtigt sich eine Situation zum Beispielsatz und spricht ihn aus (spielerisch und authentisch in Gestik, Mimik, Ton). Nach einer Pause wiederholt er den Satz. Die Teilnehmer (»Empfänger«) spüren nach, welche Botschaft sie hören und ordnen sich den ihnen entsprechenden Ohren zu (je ein DIN-A4-Plakat *Sachinhalt*, *Selbstoffenbarung*, *Beziehung* und *Appell* im Raum auf dem Fußboden auslegen).

Der Moderator fragt die Teilnehmer nach der Botschaft, die sie gehört haben.

Impuls: »Sie stehen dort, weil Sie ... gehört haben, und das haben Sie an ... [Mimik, Ton, Gestik, Haltung] erkannt. Was spielt außerdem eine Rolle, auf welchem Ohr höre ich noch etwas?« (Beziehung zum anderen, eigene Befindlichkeit, eigene Bedürfnisse, Denkmuster, Einstellungen, Gegebenheiten.)

Beispielsätze:

- »Schönes Wetter heute hier im Norden.« Sachinhalt (z. B.): Ich höre »Das Wetter ist im Norden schön.«
- »Ich finde Sie wirklich nett.« Beziehung (z. B.): Ich höre »Sie/er mag mich.«
- »Die Pfanne für den Spargel ist vorbereitet.« Appell (z. B.): Ich höre »Ich soll jetzt anfangen zu kochen.«
- »Die ganze Klasse ist gegen mich.« Selbstoffenbarung (z. B.): Ich höre »Mir geht es nicht gut.«

Weitere Beispielsätze:

- »Was hast du gesagt?«
- »Ich habe gestern dreimal bei Ihnen angerufen.«
- »Das habe ich nicht verstanden.«
- »Sie sind empfindlich.«
- »Sie sind der Profi.«
- »Sie haben aber komische pädagogische Ansichten.«
- »Sie wirken heute so zufrieden.«
- »Was willst du mir damit sagen?«
- »Das Bild hängt schief.«
- Wann ist das hier zu Ende?
- Was soll das eigentlich alles hier?

Abschlussimpuls

Was ist Ihnen aufgefallen? Haben Sie ein »Lieblingsohr«, und wenn ja: in welchem Zusammenhang?



Information 4.1.2 – Das Sender-Empfänger-Modell

Das Sender-Empfänger-Modell (Schulz von Thun 2013) geht davon aus, 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.

Mit vier »Mündern« reden ...

- Worüber ich dich informieren möchte: Vorgehen, Aufgaben.
(Sachinhalt)
- Was ich dir von mir selbst mitteile: Stimmungen, Gefühle.
(Selbstoffenbarung)
- Was ich von dir halte: Haltung, Einstellung.
(Beziehung)
- Wozu ich dich bewegen möchte: Wünsche, Ziele, Veränderungen.
(Appell)

Mit vier »Ohren« hören ...

- Ich konzentriere mich auf Fakten, Daten.
(Sachinhalt)
- Ich vermute etwas über den inneren Zustand des anderen.
(Selbstoffenbarung)
- Ich denke, ich werde angegriffen/geschätzt.
(Beziehung)
- Ich will (unausgesprochenen) Erwartungen entsprechen.
(Appell)



Information 4.1.3 – Die Sache mit den vier Ohren

Sachinhaltsohr

- Sie bleiben bei der Sache.
- Sie lassen sich nicht auf die Beziehungsebene ein.
- Sie interessieren ausschließlich die Fakten.
- Sie konzentrieren sich auf Ihre Beobachtungen.

Selbstoffenbarungsohr

- Sie hören in Ihr Gegenüber hinein.
- Sie sind selbst nicht betroffen.
- Sie fühlen sich nicht angegriffen.
- Sie äußern Ihre Vermutung über den inneren Zustand des anderen.

Beziehungsohr

- Sie beziehen alles auf sich.
- Sie nehmen alles persönlich.
- Sie sind beleidigt.
- Sie denken Sie werden angegriffen.

Appellohr

- Sie wollen es recht machen.
- Sie sind dauernd auf dem Sprung.
- Sie hören geradezu das Gras wachsen.
- Sie wollen den (unausgesprochenen) Erwartungen entsprechen.



Information 4.2.1 – Das Konzept »Gewaltfreie Kommunikation«

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).

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.

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 gering 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 geeignet. Eine Vielfalt von Lösungsstrategien und Übereinkunft wird möglich.

Empathie und Wertschätzung für sich und andere sind Energielieferanten und Erfolgsfaktoren für gelingende Kommunikation und Konfliktklärung.



Information 4.2.2 – Die Methode »Gewaltfreie Kommunikation«

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

Die Klärung von Konflikten im Gespräch erfolgt nach Marshall B. Rosenberg (2002) 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.

Die vier Schritte im Konfliktklärungsprozess nach Rosenberg

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 Da-sein 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.



Information 4.2.2 – Die Methode »Gewaltfreien Kommunikation« (Fortsetzung)

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: z. B. 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 – 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.



Anleitung 4.2.3 – Die vier Schritte der »Gewaltfreien Kommunikation« erproben

(Zeitrahmen 20–30 Min.)

Er-finden Sie zu der von Ihnen gewählten Aussage (Vorwurf, Bewertung, Interpretation, Diagnose), die Sie berührt und bewegt, kurz das Geschehen dazu.

Klären Sie den Vorwurf, die Bewertung usw. anhand der vier Schritte.
Formulieren Sie bitte entsprechende Sätze.

Erproben Sie die Sätze und spüren nach, wie sie auf Sie wirken.
Welche Botschaft kommt bei Ihnen an?

| | |
|---|---|
| Beobachtung Fakten, Handlung | <i>Ich habe konkret ... gesehen/gehört.</i> |
| Gefühl In Verbindung mit der Handlung | <i>Damit geht es mir ... Ich bin ...</i> |
| Bedürfnis Persönliche Bedeutung | <i>Mir ist ... wichtig. Ich brauche ...</i> |
| Bitte Was das Leben bereichert/ erleichtert | <i>Wie geht es dir damit, wenn du das hörst? (Beziehungsklärung) Ich wünsche mir ... Sage mir, ob du bereit bist ... zu tun. (Handlungsklärung)</i> |



Beschreibung 4.2.4 – Vorgehen: Auswertung von Anleitung 4.2.3

Die Gruppenergebnisse werden spielerisch vorgestellt.

- a) Ein Gruppenteilnehmer (»Sender«) spricht authentisch den Vorwurf, die Bewertung in die Runde aus.

Die Zuhörer (»Empfänger«) erhalten die Aufgabe nachzuspüren, wie die Botschaft für sie klingt, wie sie auf sie wirkt. Der Moderator notiert auf dem Flipchart die Wirkung.

- b) Ein anderer Gruppenteilnehmer (»Sender«) spricht dann die von der Gruppe in eine *Beobachtung* umformulierte Bewertung in die Runde. Nach einer kurzen Pause wiederholt er die *Beobachtung*.

Die Zuhörer (»Empfänger«) erhalten wiederum die Aufgabe nachzuspüren, wie die Botschaft für sie klingt, wie es auf sie wirkt. Sie geben mit der Daumensprache ihr Feedback (Daumen hoch = O. K., Daumen unten = nicht O. K., Daumen quer = halb und halb).

Die Kontroversen werden besprochen.

Dieser Ablauf wird dann für jeden weiteren Schritt (Gefühl, Bedürfnis, Bitte) durchgeführt.

In der Auswertung ist insbesondere auf die Unterscheidung von Gedanke und Gefühl zu achten (vgl. Kapitel 1.2., Schritt 2: Gefühl) sowie auf die Unterscheidung von Bedürfnis (vgl. Kapitel 1.2., Schritt 3: Bedürfnis) und Strategie (vgl. Kapitel 1.2., Schritt 4: Bitte).



Beschreibung 5.1.1 – Übung: Konflikterleben sichtbar machen

1) Einzelarbeit: Reflexion

(Zeitrahmen 10 Min.)

Die Aufgaben werden auf dem Flipchart präsentiert. Notieren Sie Ihre Gedanken zu den folgenden Fragen.

Nutzen Sie Schlüsselbegriffe!

a) Was sind aus Ihrer Sicht Konfliktthemen zwischen Lehrern und Eltern?

Konfliktthemen sind für mich ...

b) Wie erleben Sie Konflikte mit Lehrern?

Konflikte mit Lehrern sind für mich ...

c) Was ist für Sie im Umgang mit Lehrer-Eltern-Konflikten wichtig?

Mir ist wichtig, dass ich ...

Ich brauche ...

2) Plenum: Sternpositionierung

(nach Weckert, Bähner, Schmidt u. Oboth 2011)

(Zeitrahmen 20 Min.)

Die Teilnehmer bilden einen Kreis. Eine Person geht in die Kreismitte und macht eine Aussage:

Ein Konfliktthema ist für mich ...

Die anderen Teilnehmer positionieren sich zu dieser Aussage im Raum. Über Nähe oder Distanz zum Sprecher zeigen sie den Grad ihrer Übereinstimmung mit der Aussage an. Deutliche Distanzpositionen können kurz thematisiert werden. Die Teilnehmer gehen anschließend wieder zurück in den Kreis.

Die Konfliktthemen werden auf *je eine gelbe* Karte notiert und an die Pinnwand geheftet.

Die Ergebnisse zu 1b und 1c werden auf die gleiche Weise abgebildet.

Die Schlüsselbegriffe zu 1b werden auf *je eine rote/rosa* Karte notiert und die Schlüsselbegriffe zu 1c auf *je eine blaue* Karte und an die Pinnwand geheftet.

So entsteht eine Abbildung der Gemeinsamkeiten.

Der Moderator lädt ein und ermutigt zum Mitmachen, indem er selbst mit einer Aussage beginnt und sich zu den nachfolgenden Aussagen ebenfalls positioniert.



Information 5.1.2 – Aggressionen verstehen

Was verbirgt sich hinter einem Konflikt und berührt mich?

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«. Lebenserhalt, 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 aufgestauta 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.



Beschreibung 5.1.3 – Übung: Konflikte kooperativ klären

Einzelarbeit: Ich-Bereitschaften ermitteln

(Zeitrahmen 10 Min.)

Was bin ich persönlich bereit beizutragen, um Konflikte kooperativ zu klären?

Notieren Sie Ihre Bereitschaften lesbar (!) auf *je eine grüne Karte*.

Beginnen Sie mit: ***Ich* ...**



Anleitung 5.2.1. – Konflikte entknoten: Lehrerrolle

Fühlen Sie sich bitte in die Situation der Lehrkraft ein.

- 1) Was glauben Sie, welche Gefühle in der Lehrkraft auftauchen?
Notieren Sie die *Gefühle* bitte lesbar (!) auf *je eine rote/rosa Karte*.
- 2) Was vermuten Sie, braucht die Lehrkraft? Was mag ihr wichtig sein?
Notieren Sie die *Bedürfnisse* bitte lesbar (!) auf *je eine blaue Karte*.
- 3) Was glauben Sie, wodurch sich die Situation der Lehrkraft verbessern würde?
Notieren Sie konkrete *Handlungswünsche* (an die Eltern, das Kind, gegebenenfalls weitere Beteiligte) bitte lesbar (!) auf *je eine grüne Karte*.

☒

Anleitung 5.2.2 – Konflikte entknoten: Elternrolle

Fühlen Sie sich bitte in die Situation der Eltern ein.

- 1) Was glauben Sie, welche Gefühle in den Eltern auftauchen?
Notieren Sie die *Gefühle* bitte lesbar (!) auf *je eine rote/rosa Karte*.
- 2) Was vermuten Sie, brauchen die Eltern? Was mag ihnen wichtig sein?
Notieren Sie die *Bedürfnisse* bitte lesbar (!) auf *je eine blaue Karte*.
- 3) Was glauben Sie, wodurch sich die Situation der Eltern verbessern würde?
Notieren Sie konkrete *Handlungswünsche* (an die Lehrkraft, das Kind, ggf. weitere Beteiligte) bitte lesbar (!) auf *je eine grüne Karte*.

☒

Anleitung 5.2.3 – Konflikte entknoten: Schülerrolle

Fühlen Sie sich bitte in die Situation der Schülerin/des Kindes ein.

- 1) Was glauben Sie, welche Gefühle in dem Kind auftauchen?
Notieren Sie die *Gefühle* bitte lesbar (!) auf *je eine rote/rosa Karte*.
- 2) Was vermuten Sie, braucht das Kind? Was ist ihm wichtig?
Notieren Sie die *Bedürfnisse* bitte lesbar (!) auf *je eine blaue Karte*.
- 3) Was glauben Sie, wodurch sich die Situation des Kindes verbessern würde?
Notieren Sie konkrete *Handlungswünsche* (an die Lehrkraft, die Eltern, gegebenenfalls weitere Beteiligte) bitte lesbar (!) auf *je eine grüne Karte*.



Anleitung 5.2.4. – Abbildung: Konflikte entknoten – Ergebnisse

Pinnwand/Moderationspapier

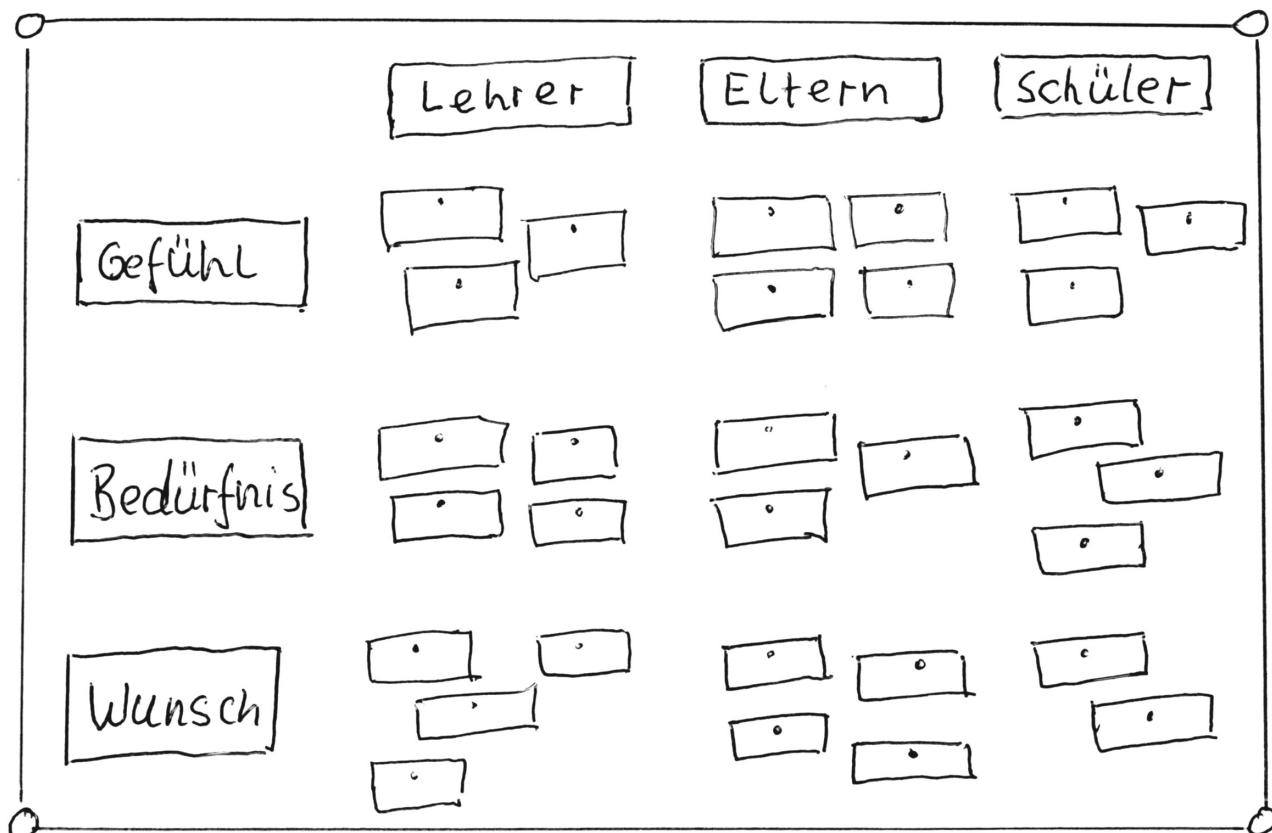


Abb. 2: Konflikte entknoten – Ergebnisse



Anleitung 5.2.5. – Selbstreflexion zum Konfliktverhalten

Ein Ratingverfahren nach Duell und Mandac (2003) wird eingesetzt.

Notieren Sie hinter jeder Aussage *spontan*, wie häufig diese für Sie zutrifft.

Das Auswertungsverfahren wird anschließend erklärt. Das Ergebnis bleibt bei Ihnen.

Schreiben Sie für

| immer = | meistens | oft | manchmal | selten | nie |
|---------|----------|-----|----------|--------|-----|
| 5 P | 4 P | 3 P | 2 P | 1 P | 0 P |

Übersicht 1

| | | |
|----|--|---|
| 1 | Ich versuche, die andere Konfliktpartei erst mal zu beruhigen. | a |
| 2 | Ich warte erst mal ab. Kommt Zeit, kommt Rat. | v |
| 3 | Ich kann die Sichtweise des anderen stehen lassen. | k |
| 4 | Ich bin im Recht und die Dinge müssen auch so umgesetzt werden. | d |
| 5 | Ich setze mein Interesse mit Überredungskunst durch. | d |
| 6 | Ich suche das Gespräch, um das Problem auszudiskutieren | k |
| 7 | Ich vermeide den Kontakt mit dem anderen. | v |
| 8 | Ich meine: soll der/die andere doch recht behalten. | a |
| 9 | Ich bin überzeugt von meinem Recht und setze es durch. | d |
| 10 | Ich verhandle mit der anderen Seite. | k |
| 11 | Ich tue alles, um Spannungen zu vermeiden. | a |
| 12 | Ich nehme Rücksicht auf die Wünsche des anderen. | a |
| 13 | Ich überlege, was beide Seiten zufrieden stellen könnte. | k |
| 14 | Ich lehne ein weiteres Gespräch über das Thema ab. | v |
| 15 | Ich mache Zugeständnisse, auch wenn es mich was kostet. | a |
| 16 | Ich versuche den anderen zu verstehen. | k |
| 17 | Ich halte es für besser, von vornherein jeden Konflikt zu vermeiden. | v |
| 18 | Ich mache deutlich, welche negativen Folgen es für den anderen haben wird. | d |
| 19 | Der andere existiert für mich nicht mehr. | v |
| 20 | Es geht mir darum, meine Ziele in jedem Fall durchzusetzen. | d |

Übersicht 2

| Ihre Auswertung mit der Zuordnung des Verhaltens | v | a | d | k |
|--|---|---|---|---|
| Verhalten | | | | |
| Summe der Zahlen für dieses Verhalten | | | | |



Anleitung 5.3.1 – Probleme anders denken

Das »Gute« im »Schlechten« wahrnehmen.

Kontext: Lehrer-Eltern-Kommunikation

Z. B. Wer »beleidigt« ist,
... der ist empfindsam.
... der zeigt Gefühle
... der schützt sich..
... der ist berührt.

Karten zur Übung »Umdeuten« (ausschneiden oder auf graue Karten notieren)

| | |
|--------------------|------------------------|
| empfindlich | etwas aussitzen |
| langweilig | schwach |
| respektlos | unberechenbar |
| chaotisch | wankelmüfig |
| langsam | beleidigt |
| aggressiv | verstrickt |
| unfähig | labil |
| überheblich | bequem |
| ignorant | ungerecht |
| unverschämt | zynisch |



Anleitung 5.3.2 – Probleme anders denken

Das »Gute« im »Schlechten« wahrnehmen.

Kontext: störendes Schülerverhalten.

Z. B. *Wer »faul« ist,*
... der ist gelassen und entspannt.
... der genießt das Leben.
... der kann Dinge geschehen lassen.
... der kann loslassen.

Karten zur Übung »Umdeuten« (ausschneiden oder auf graue Karten notieren)

| | |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| schlägt, tritt | vorlaut |
| stört | empfindlich |
| respektlos | spielt den Clown |
| chaotisch | schwatzhaft |
| langsam | isst, trinkt im Unterricht |
| jähzornig | frech |
| ängstlich | verträumt |
| labil | kommt zu spät |
| wirft mit Gegenständen | verlogen |
| trotzig | kratzt, beißt |



Leitfaden 5.4.1 – Kollegiale Beratung (Tietze 2003)

Einleitung (Zeitrahmen 5 Min.)

Auftrag und Aufgaben

... dem Moderator, Co-Moderator bestätigen

Rahmen

Vertraulichkeit, Wertschätzung, Achtsamkeit, Autonomie des Fallgebers

1. Fall berichten – Fallgeber (Zeitrahmen 5–10 Min.)

... schildert die *Sache* und das *Erleben* des Geschehens und gegebenenfalls welche Maßnahmen bisher unternommen wurden:

Was ist passiert? Worum geht es?

Keine Unterbrechungen!

2. Wahrnehmungen assoziieren – Berater (Zeitrahmen 5–10 Min.)

... spüren ihren Wahrnehmungen nach:

Welche Bilder, Körpergefühle hat der Bericht in mir ausgelöst?

Keine Interpretation oder Lösung!

3. Zum Fallbericht nachfragen – Berater/innen (Zeitrahmen 5 Min.)

... stellen weitere Verständnis- und Informationsfragen:

Offen fragen – Was? Wer? Woran? Wozu? Womit? Etc.

Auf das Wesentliche konzentrieren!

4. Perspektive wechseln – Berater (Zeitrahmen 10–15 Min.)

... fühlen sich in einer »Ich als ... -Runde« empathisch in die am Geschehen beteiligten Personen hinein: zuerst in den Fallgeber, dann in die anderen Beteiligten

»*Ich als XY fühle ..., ich bin ... Mir ist ... wichtig. Ich brauche ...*

Alternative

Umdeuten – Reframing: Verhalten kreativ eine positive Bedeutung geben, die Bedürfnisse, Motive erkennen und benennen.

Wozu ist das gut? Er/Sie tut das, weil sie/er ... (Bedürfnisse) braucht.

**Keine Wertungen, Handlungsideen, ihnen wird Raum gegeben im Schritt 6.
Bedürfnisse, Motive visualisieren!**



Leitfaden 5.4.1 – Kollegiale Beratung (Fortsetzung)

5. Schlüsselfrage finden – Fallgeber

(Zeitrahmen 10–15 Min.)

... reflektiert: *Was hat mich besonders angesprochen? Welche der Sichtweisen/Aspekte sind neu?
In welche kann ich mich einfinden?*

... formuliert Klärungswunsch in Bezug auf die Situation:
Was kann ICH dafür tun, dass ...

Gegebenenfalls hilft die Gruppe beim Finden der Schlüsselfrage:
Für mich an seiner/ihrer Stelle wäre die Frage ...

Schlüsselfrage visualisieren!

6. Strategien sammeln – „Berater“

(Zeitrahmen 10–15 Min.)

... entwickeln Handlungsoptionen:

*Welche Bedürfnisse sind bedeutsam?
Wodurch würde sich die Situation verbessern?
Wo ist die Chance auf Wandlung und Fortschritt am größten?*

Anregungen visualisieren!

7. Bilanz ziehen – Fallgeber

(Zeitrahmen 10–15 Min.)

... wählt Lösungsentwürfe ab und entwickelt seine persönliche Vorgehensweise:

*Was spricht mich an? Was passt zu mir?
Was ist interessant? Was werde ich erproben?
Welche Ressourcen habe/brauche ich?
Welcher Fortschritt genau soll erreicht werden?
Woran ist er messbar? Was ist dann anders?*

Autonomie des Fallgebers respektieren!

8. Verlauf und Ergebnis reflektieren – Fallgeber und Berater

(Zeitrahmen 10 Min.)

*Was nehme ich mit? Was war besonders wertvoll für mich?
Was wünsche ich mir anders? Welche Idee habe ich dazu?*



Literatur

- Burrow, O.-A.** (2009): Methodenatelier – Wertschätzende Schulentwicklung. *Journal für Schulentwicklung* 1: 48–54
- Duell, B. u. I. M. Mandac** (2003): Konflikttraining mit Eltern – das Kooperationsprogramm für Schule und Elternhaus. Mülheim an der Ruhr (Verlag an der Ruhr).
- Hubrig, C. u. P. Herrmann** (2005): Lösungen in der Schule. Systemisches Denken in Unterricht, Beratung und Schulentwicklung. Heidelberg (Carl-Auer).
- Maleh, C.** (2001): Appreciative Inquiry – Bestehende Potentiale freilegen und für die Organisation nutzbar machen. *Zeitschrift für Organisationsentwicklung* 1: 32–41
- Rosenberg, M. B.** (2002): Gewaltfreie Kommunikation – Aufrichtig und einfühlsam miteinander sprechen – Neue Wege in der Mediation und im Umgang mit Konflikten, Paderborn (Junfermann), 3. Aufl.
- Schulz von Thun, F.** (2013): Miteinander Reden 1. Störungen und Klärungen. Hamburg (Rowohlt), 50. Aufl.
- Tietze, K.-O.** (2003): Kollegiale Beratung. Problemlösungen gemeinsam entwickeln. Hamburg (Rowohlt).
- Weckert, A., C. Bähner, J. Schmidt u. M. Oboth** (2011): Praxis der Gruppen und Teammediation. Paderborn (Junfermann).