

# Kommunikation

Grundlagen der Kommunikation  
Gesprächs- und Fragetechniken  
Haltung  
Setting

## 1. Grundlagen der Kommunikation

„Kommunikation“ ist ein Teil der professionellen Dienstleistung .

Wenn man Kommunikation als zwischenmenschlichen Kontakt, Beziehung zwischen Menschen sieht, kann man davon ausgehen, dass unabhängig davon, wie dieser Kontakt zustande gekommen ist, Menschen ‚in Beziehung‘ zueinander treten. Das heißt es begegnen sich unterschiedliche Menschen mit unterschiedlichen Erfahrungen, persönlichen Eigenheiten und Gewohnheiten, mit Erwartungen und Einschätzungen über sich selbst und den Anderen. Wenn Menschen sich treffen, kommunizieren sie – mit Worten und auch wortlos. Sie agieren, entwickeln Gefühle und Meinungen und reagieren auf das Gegenüber. Es wäre schön, wenn es ein Rezept gäbe und alle Gespräche zur Zufriedenheit aller Beteiligten ablaufen würden. Jeder würde sich verstanden fühlen und man hätte auf alles eine Antwort. Aber dies kann es bei einem so komplexen Sachverhalt wie der Kommunikation nicht geben. Um ‚gut‘ kommunizieren zu können ist es wichtig, sein eigenes Kommunikationsverhalten zu reflektieren. Sich Fragen über die eigenen Erwartungen zu stellen und über die Grundlagen der Kommunikationswissenschaften und der Konfliktforschung Bescheid zu wissen.

Kommunikation beinhaltet, dass ICH + DU auf irgendeine Weise miteinander in Verbindung treten bzw. bereits miteinander verbunden sind. Immer, wenn Begegnung, Kommunikation stattfindet, bedeutet dies eine Übermittlung, Registrierung, Wahr-Nehmung einer Botschaft vom Ich an das Du. Wie dieses ‚Du‘ wahrgenommen wird hängt wesentlich vom Menschenbild der jeweiligen Person ab.

### **a. Menschenbilder**

#### Der Mensch als ein zu formendes Wesen.

Grundlage dieser Annahme ist das Bild, dass das Kind mit einem unbehauenen Stein verglichen werden kann, der durch Bearbeitung zu einer schönen Skulptur wird. Dazu ist eine (strenge) Erziehung erforderlich. In der Vergangenheit wurden dazu die Methoden der Kontrolle, Druck, Erzeugung von Angst, Androhung und Verhängung von Strafen angewandt. In jedem Lebensalter wurde erwartet, dass der Einzelne sich den Institutionen, in denen er lebt, anpasst. Individuelle Bedürfnisse galten als weniger wichtig.

Der Betreuer hat die Aufgabe, den Menschen an die vorgegebenen Ziele anzupassen

- Man weiß, was für den Anderen gut ist.
- Der Betroffenen will von sich aus nicht das tun, was gut für ihn ist.

#### Der Mensch als ein lernendes Wesen

Bis etwa zur Mitte des 20. Jahrhunderts nahm man an dass der Mensch weitgehend durch seine Anlagen, seine Gene bestimmt sei. Die Forschungen und Untersuchungen auf diesem Gebiet zeigten indessen, dass zum Beispiel das, was man als Intelligenz bezeichnet, veränderbar und von Umwelteinflüssen abhängig ist. Von nun an wurde, was man bisher als unveränderbare Merkmale angesehen hat, abhängig von Lernprozessen gesehen. Man untersuchte nicht nur was, sondern auch wie gelernt wurde. Das bezog sich nicht nur auf das Lernen in der Schule, sondern auch auf das Verhalten des Menschen. Aus diesen Ergebnissen wurde gefolgert:

- Der Mensch wird durch Lernen zu dem, was er ist.
- Was er lernt, hängt von der Lernumwelt ab.
- Wenn Veränderungen stattfinden sollen, muss die Umwelt so gestaltet werden, dass das erwünschte Verhalten gelernt werden kann.

Diese Erkenntnisse veränderten das Verhalten von Erziehungspersonen grundlegend. Da man nicht mehr davon ausging, dass Fähigkeiten angeboren, sondern erlernt werden, konzentrierte man sich darauf, geeignete Fördermöglichkeiten zu finden. Hier findet sich die Grundlage für die Förderprogramme in der Vorschul- und Schulerziehung.

### Der Mensch als ein gestaltendes Wesen

Ein gänzlich neues Menschenbild wurde von der ‚Humanistischen Psychologie‘ entwickelt. Der Mensch als aktives Subjekt. Jeder Mensch hat das Bedürfnis sich weiterzuentwickeln, setzt sich selbst Ziele, beeinflusst seine Umwelt und steuert so seine Entwicklung mit. Jeder Mensch hat den Wunsch seine Fähigkeiten zu entfalten, Wissen zu erwerben und kreativ zu sein. Grundbedingung dazu ist, dass ein Mensch so akzeptiert wird, wie er ist und nicht, wie er sein sollte. Macht er diese positive Erfahrung, wird er sich selbst akzeptieren, sich selbst annehmen und seine Ziele verfolgen. Kinder brauchen keine strenge Erziehung, Druck oder Strafen, sondern emotionale Wärme und Wertschätzung. Diese Annahme veränderte ca. ab 1970 die Erziehungsziele. Wurden bis dahin am häufigsten ‚Gehorsam‘ und ‚Unterordnung‘ genannt, wurden diese ab diesem Zeitpunkt durch ‚Selbständigkeit‘, ‚freier Wille‘ und ‚individuelles Glück‘ ersetzt. Um eine gemeinsame Sprache zu finden und ein Verstehen herzustellen ist es wichtig den Anderen in seinem So-sein zu akzeptieren, ihm Wertschätzung entgegenzubringen und Wärme zu vermitteln.

- Jeder Mensch:
  - Hat das Bedürfnis sich weiterzuentwickeln
  - Setzt sich selbst Ziele
  - Beeinflusst seine Umwelt und steuert seine Entwicklung
- Grundbedingung:
  - Er wird so akzeptiert wie er ist
  - Er erfährt Wertschätzung und Wärme

### **b. Der Kommunikationsprozess**

Wie zwischenmenschliche Kommunikation funktioniert ist leicht erklärt. Wenn ein Sender etwas mitteilen möchte sendet er eine Nachricht/Botschaft. Diese Nachricht wird in verschlüsselter Form gesendet (Sprache, nonverbale Signale). Der Empfänger entschlüsselt die Zeichen der Nachricht. In den meisten Fällen stimmen die gesendeten und die empfangenen Nachrichten überein, sodass eine Kommunikation stattgefunden hat.

**Sender**  
(verschlüsselt)

**Empfänger**  
(entschlüsselt)

Eine Nachricht kann nur dann richtig entschlüsselt werden, wenn auch die Situation berücksichtigt wird, in der gesendet wird. Das Umfeld und die Fähigkeiten des Senders enthalten zusätzliche Informationen, wie etwas zu verstehen ist.

In der Regel geht das Verschlüsseln und Entschlüsseln ohne Nachdenken vor sich. Nur wenn wir nicht verstehen, was der Sender uns mitteilen will oder wenn wir nicht

verstanden werden, überlegen wir, ob wir eine Nachricht besser verschlüsseln können oder ob unsere Entschlüsselung falsch war.

### **c. Die vier Seiten einer Nachricht**

Paul Watzlawik sagt: ‚Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt...‘ Damit meint er, dass zwischenmenschliche Kommunikation eben mehr ist als bloße Information über Sachinhalte. Schulz von Thun versuchte die Grundlagen und Erkenntnisse von Psychologen und Kommunikationswissenschaftlern wie Carl Rogers, Paul Watzlawik, Alfred Adler usw. unter einen Hut zu bringen und anschaulich darzustellen.

Er kam schließlich auf die Idee die ‚Nachricht‘ als Quadrat darzustellen.

**Sachinhalt**  
worüber ich dich informiere

**Selbst-  
Offenbarung**  
möchte  
was ich von mir kundtue

**Appell**  
wozu ich dich veranlassen

**Beziehung**  
was ich von dir halte

Auf der **Sachebene** geht es darum, den Sachverhalt klar und verständlich mitzuteilen.

Die **Selbstoffenbarungsebene** gibt eine Kostprobe unserer Persönlichkeit und bringt uns häufig in eine Art Prüfungssituation. Immer, wenn wir etwas von uns geben, geben wir etwas „von uns“. Dadurch ist die Frage der Authentizität und Wahrhaftigkeit unserer Aussage angesprochen. Meine ich auch wirklich was ich sage? Kommt das an, was ich sage, oder die dahinterliegende Befindlichkeit?

Der **Beziehungsaspekt** zeigt, was ich von meinem Gesprächspartner halte. Wie behandle ich meine Mitmenschen durch die Art meiner Kommunikation? Je nachdem wie ich mit ihm/ihr kommuniziere (auf gleicher Ebene, von oben herab, respektvoll oder respektlos) fühlt sich mein Gegenüber akzeptiert, als vollwertiger Partner, herabgesetzt, bevormundet oder nicht ernst genommen.

Ganz selten wird etwas ‚einfach so‘ gesagt. Meistens liegt der Nachricht auch ein **Appell** zugrunde. Ich möchte den Empfänger der Nachricht zu etwas veranlassen, ich möchte etwas bewirken, erreichen.

Wenn man sich das Quadrat ansieht sind folgende drei Dinge sofort ersichtlich:

- Dass die Klarheit der Kommunikation eine vier-dimensionale Angelegenheit ist.
- Dass ein und dieselbe Nachricht viele Botschaften haben kann.
- Dass alle vier Seiten gleich lang sind. Also prinzipiell alle 4 Aspekte gleichwertig zu behandeln sind, auch wenn in unserer Zeit dem Sachinhalt einer Nachricht in den meisten Fällen mehr Gewicht gegeben wird.

#### **d. Die vier Ohren des Empfängers**

Auch der Empfänger hat die Möglichkeit die gesendete Nachricht mit unterschiedlichen ‚Ohren‘ zu hören. Friedemann Schulz von Thun hat dem Quadrat der Nachricht auf Seiten des Senders die vier Ohren des Empfängers gegenüber gestellt.

Der Empfänger kann sehr unterschiedlich mit einer Nachricht umgehen. Der Empfänger sucht sich mehr oder weniger bewusst aus, auf welchem Ohr er hören will. Falls die Nachricht mit dem Ohr gehört wird für das es gedacht ist, ist alles in Ordnung, falls nicht kommt es zu Missverständnissen.

Was macht der Empfänger:

- den Sachinhalt versucht er zu verstehen – Sachohr
- er versucht zu ergründen wer sein Gegenüber ist – Selbstoffenbarungsohr
- er will wissen was er von ihm hält – Beziehungsohr
- und was er von ihm will – Appellohr.

### **Sachohr**

Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?

### **Appell-Ohr**

Was soll ich tun denken, fühlen?

### **Selbstoffenbarungsohr**

Was geht in ihm vor?

### **Beziehungsohr**

Was denkt er von mir?

Dem Empfänger steht es frei, welches Ohr er öffnet und wie er auf eine Nachricht reagiert. Er bestimmt damit den weiteren Gesprächsverlauf. Aus einer einfachen Nachricht kann viel herausgehört werden, viele Missverständnisse sind möglich. Der Sender ist manchmal sehr verwundert wie eine Nachricht verstanden wird. Eine Klärung ist leichter möglich, wenn wir uns überlegen welches Ohr beim Empfänger geöffnet war. Viele (männliche) Empfänger neigen dazu sich auf die Sach-Seite der Nachricht zu stürzen. Sie hören besonders gut auf dem **Sachohr**. Das kann dann verhängnisvoll sein, wenn das eigentliche Problem nicht die Sache, sondern z.B. die Beziehung zwischen Sender und Empfänger ist.

Bei manchen Empfängern ist das auf die **Beziehungsseite** gerichtete Ohr so groß und überempfindlich, dass er in viele beziehungsneutrale Nachrichten und Handlungen eine Stellungnahme zu seiner Person hineinlegt oder übergewichtet. Er bezieht alles auf sich, nimmt alles persönlich, fühlt sich leicht angegriffen und beleidigt. Wenn jemand wütend ist, fühlt er sich beschuldigt, wenn jemand lacht fühlt er sich ausgelacht, wenn jemand schaut fühlt er sich kritisch gemustert, wenn jemand wegschaut fühlt er sich gemieden und abgelehnt. Er liegt ständig auf der ‚Beziehungslauer‘.

Ist bei der Fokussierung auf das Sachohr ein richtiges Empfangen der Nachricht nicht möglich, weil alles auf den Sachaspekt hin reduziert wird, so ist es hier nicht möglich eine sachliche Information zu geben, da alles auf die Beziehungsebene reduziert wird.

Weitaus besser, wenn auch nicht gänzlich unproblematisch ist es ein übergroßes **Selbstoffenbarungsohr** zu haben. Eine Nachricht unter dem Aspekt betrachtet ‚Was sagt sie mir über dich und deine momentane Befindlichkeit aus‘, kann sogar bei einer expliziten Beziehungsbotschaft angebracht sein.

Für ein friedliches und verständnisvolles Miteinander wäre es gut dieses Ohr besser zu schulen. Wir wären weniger mit uns selbst beschäftigt und mit unserer Rehabilitation und könnten so besser dahinter kommen, was bei unserem Gegenüber wirklich los ist. Aber auch hier gilt, Vorsicht vor zu viel des Guten.

Wenn man in ein Extrem verfällt und gar nichts mehr an sich herankommen lässt, ist eine gute Kommunikation nicht mehr möglich. Im Extremfall kann sich der Empfänger jegliche Betroffenheit ersparen. Der Gesprächspartner wird nicht mehr ernst genommen, nach der Devise, wer mich nicht versteht oder kritisiert muss ein krankes Hirn haben.

Von dem Wunsch beseelt es allen recht zu machen und auch den unausgesprochenen Erwartungen der Mitmenschen zu entsprechen haben manche Menschen ein übergroßes **Appell-Ohr**. Sie sind ununterbrochen auf dem Appell-Sprung. Kleinste Signale werden als Aufforderung gedeutet. Diese Menschen sind wenig bei sich selbst, haben schlechte Antennen dafür was sie selbst fühlen, wollen und brauchen.

#### **e. Komplikationen beim Sender**

Es gibt unterschiedliche Wege eine Nachricht zu senden. Zum Beispiel kann der Sender direkt sagen, was er meint. Er kann die Nachricht ausdrücklich formulieren, eine **explizite** Botschaft senden. Aber auch ohne, dass er ausdrücklich formuliert und klar sagt, was er meint, kann er etwas ausdrücken. Die Aussage enthält eine **implizite** Botschaft. Das heißt die Aussage steckt drinnen, oder kann zumindest hineingelegt (interpretiert) werden. Explizite und implizite Botschaften sind auf allen Seiten der Nachricht möglich. So kann ich zum Beispiel ausdrücklich sagen, dass ich jemanden für unfähig halte oder es durch mein herablassendes Verhalten deutlich ausdrücken. Genauso kann ich indirekt sagen: Der Kühlschrank ist leer! oder direkt: Ich möchte, dass du einkaufen gehst. Man könnte annehmen, dass das, was man explizit sagt, die Hauptbotschaft ist. Aber genau das Gegenteil ist oft der Fall. Die eigentliche Botschaft wird implizit gesendet. Implizite Botschaften werden auch oft nonverbal gesendet. Durch meine Körperhaltung, durch Gestik und Mimik kann ich die explizite Botschaft meiner Nachricht unterstreichen oder das Gesagte Lüge strafen. Verbale und nonverbale Anteile können sich ergänzen und die Aussage verstärken – **kongruent** – sein (alle Signale weisen in die gleiche Richtung) oder aber sie können in Widerspruch zueinander stehen – **inkongruent** – sein. Manchmal gibt ein Sender zwei Anweisungen, die beide gleichzeitig nicht erfüllt werden können. Die bringt den Empfänger in eine schwierige Situation – was soll er machen, welcher Anweisung soll er Folge leisten?

#### **Warum macht der Sender das?**

Jemand der eine Botschaft vermittelt, ist manchmal in einem Zwiespalt und unsicher, was er eigentlich mitteilen will, seine Selbstklärung ist noch nicht zum Abschluss gekommen. Oder er wünscht sich Dinge, die sich gleichzeitig nicht realisieren lassen. Er überlässt die Entscheidung seinem Gegenüber. Wie auch immer der Empfänger der Nachricht reagiert, welchem Appell er folgt, der Sender kann ihm einen Strick daraus drehen – „das hab ich nicht gesagt, das hab ich so nicht gemeint“, der Sender stiehlt sich aus der Verantwortung.

Dieses Verwirrspiel ist unter dem Fachbegriff ‚Doppelbindung‘ bekannt und in den letzten Jahren eingehend untersucht worden. Heraus kam, dass diese Art der Kommunikation vor allem für Menschen verwirrend und krankmachend ist, die vom Sender abhängig sind, der Situation nicht entkommen oder nicht (mehr) auf der Metaebene kommunizieren können. Metaebene meint hier die Qualifikation einer Nachricht durch den Kontext, die Art der Formulierung, die nonverbalen Signale oder den Tonfall.

Was kann man tun, um diesem Verwirrspiel zu entkommen?

- **innere Selbstklärung des Senders**
- **Rückmeldung des Empfängers über seine Verwirrung**

## **f. Man kann nicht NICHT kommunizieren**

Paul Watzlawick sagt in diesem von ihm 1969 aufgestellten Grundgesetz, dass jedes Verhalten Mitteilungscharakter hat. Jedes Schweigen ist ‚beredt‘ und stellt eine Nachricht mit mindestens drei Seiten dar.

### **Die 7 Thesen zur nonverbalen Kommunikation**

#### 1. Körpersprache ist die Ursprache

Die Verständigung durch Körpersignale ist geschichtlich die älteste Sprache. Wir haben diese mit den Tieren gemeinsam und können uns in dieser Sprache auch mit Tieren verständigen. Unterstützt wird diese Verständigung durch Lautstärke, Tonfall, Sprachmelodie.

#### 2. Körpersprache ist international

Körpersignale wie Zuwendung, Abwendung werden – von Ausnahmen abgesehen – kulturübergreifend verstanden.

#### 3. Körpersprache ist allgegenwärtig

‚Man kann nicht nicht kommunizieren‘. In jeder Situation senden wir Signale aus und reagieren auf Signale anderer. Auch Wegschauen, Nichts-sagen ist Kommunikation.

#### 4. Körpersprache ist allumfassend

Die Summe aller Ausdrucksformen ist Kommunikation: die Kleidung, das Verhalten (Pünktlichkeit), Wahl des Wohnortes, der Wohnform, des Autos usw. Dies alles hat soziale Bedeutung und Auswirkung.

#### 5. Körpersprache ist unbewusst

Der Großteil des Signale und Botschaften, die wir ununterbrochen aussenden, ist unbewusst: Das bewusste Denken steuert vor allem die sprachliche Kommunikation. Einen Teil der Körpersignale können wir kontrollieren: Die Kontrollmöglichkeiten nehmen dabei von oben (Kopf) nach unten (Füße) ab. Umgekehrt wirkt auch einen bewusst gewählte Körperhaltung auf die Stimmung.

#### 6. Körpersprache klärt Beziehungen

Während wir mit Worten Sachthemen besprechen und unsere Denkvorhänge umsetzen, regelt der Körperausdruck die Beziehung: die bewusste Beschreibung der eigenen Körperwahrnehmung kann Verständigung erleichtern. Nähe und Distanz, Rollenverteilung und Macht, Wohlbefinden, unbewusste Wünsche, sexuelles Interesse, all dies wird durch die Stellung des Körpers im Raum durch Mimik, Gestik und den Ton der Stimme ausgedrückt. Wir reagieren auf diese Signale meist auch unbewusst, klären und leben dadurch unsere Beziehungen.

#### 7. Körpersprache hilft Verstehen

Durch aufmerksames Beachten der Körpersignale wird der Körper zu einem wichtigen Informationsträger des Unbewussten und Unbeobachteten. Indem wir Körpersignale unserer KommunikationspartnerInnen nachempfinden, gewinnen wir ein ganzheitliches Verständnis und oft auch innere Nähe. Oft stehen Körpersignale auch für eine durch das Bewusstsein kontrollierte, nicht ausgeführte Handlung (z.B. die geballte Faust anstelle des nicht ausgeführten Zuschlagens) Einzelsignale sind allerdings nur jeweils im Gesamtkontext zu verstehen und können nicht einzeln anhand einer ‚Vokabelliste‘ übersetzt werden.

Durch Achtsamkeit für den eigenen Körper gewinnen wir aber auch ein vertieftes **Selbstverständnis** und stärken unsere Stimmigkeit und Echtheit: Der Körper ist auch ein Zugang zu unserem Unbewussten: ‚Was möchte mir mein Körper sagen?‘

### **g. Wahrnehmungslücken und Blinder Fleck - Die Magie der Landkarte**

Wir alle nehmen die Welt um uns herum unterschiedlich wahr. Wir sehen und erleben Dinge verschieden, bezogen auf unseren Erfahrungsschatz bildet sich unsere innere Landkarte.

**Wie wir etwas wahrnehmen hängt von unserer Erziehung und unseren Erlebnissen ab.** Abhängig von persönlichen Erfahrungen und Erziehung haben für jeden Menschen Situationen ganz unterschiedliche Bedeutung. Wenn Sie das nächste Mal wieder einer Person gegenüberstehen, die Ihrer Ansicht nach alles absolut falsch sieht, dann denken Sie doch einmal an das Bild der Landkarte. Dieser Mensch hat andere Erfahrungen gemacht, eine andere Erziehung genossen, in seinem Innern hat sich eine gänzlich andere Landkarte gebildet als in Ihrem.

## **2. Effektive Gesprächsführung – Gesprächs- und Fragetechniken**

### **a. Gesprächsarten**

Plaudern	Hierarchie der Gesprächspartner ist ebenbürtig - unverbindliches Gespräch
Unterhaltung	Die Aufrechterhaltung des sozialen Kontaktes ist wichtiger als die Gesprächsinhalte 1. Konversation 2. Small talk
Informationsgespräch	Der Inhalt steht im Vordergrund, meist ein Autoritätsgefälle - wer mehr weiß hat die höhere Kompetenz
Streitgespräch	Unterschiedliche Sichtweise, Bewertung eines Themas bei ansonsten gleicher geistiger Ebene
Brainstorming	spontane Einfälle zu einem Thema ohne Angst vor Korrekturen, Bewertung oder Kritik
Witz	Beim Witz wird von dem Zuhörer nicht erwartet Gedankenzusammenhänge herzustellen - Überraschungseffekt
Selbstgespräch	keine weitere Person notwendig
Gebet	Wahrscheinlich stärkstes Autoritätsgefälle
Verhör	Sehr starkes Autoritätsgefälle, mit Großer Angst des Gesprächspartners verbunden
Lehrgespräch	Dem Informationsgespräch ähnlich, im Vordergrund steht allerdings, die Information 'verständlich' zu vermitteln
Verkaufsgespräch	Es ist wichtig die Bedürfnisse des Käufers zu erkennen und daraus Ansatzpunkte zu 'Kaufmotivation' zu finden. - Werbung = Suggestion von Bedürfnissen
Beratungsgespräch	Ratschläge haben nur Sinn, wenn sie an die Bedürfnisse, Wünsche und Ängste des Gesprächspartners anknüpfen
Therapeutisches Gespräch	Beinhaltet die Möglichkeit in Gesprächen Wünsche, Ängste und Befürchtungen zu artikulieren und selber Wege zur Änderung oder Problemlösung zu finden

### **b. Das strukturierte Gespräch**

Fragen die im Vorfeld zu klären sind

1. Bin ich auf der Sachebene kompetent?
2. Wie ist meine Situation auf der Gefühlsebene - wie fühle ich mich beim Gedanken an dieses Gespräch?
3. Habe ich Vorurteile gegenüber meinem Gesprächspartner?
4. Welche Erfahrungen habe ich mit ähnlichen Gesprächen gemacht?

## 5. Welche Erfahrungen habe ich mit diesem Gesprächspartner bereits gemacht?

Durch Beantwortung dieser Fragen kann ich klarer in das Gespräch gehen. Notwendige Sachinformationen einholen und durch Bewusstmachung meiner Gefühle mit diesen besser umgehen.

6. Was ist mein Anliegen?
7. Was ist mein Ziel?
8. Was möchte ich erreichen?

Durch klare Zieldefinition kann ich den Erfolg oder Misserfolg des Gespräches messen. Ein Ziel muss aber nicht immer konkret sein. Es ist oft besser keine klaren Vorstellungen zu haben und sich auf die Situation und die Mitarbeit an der Problemlösung durch den Gesprächspartner einzulassen. Ein Ziel kann auch sein eine Übereinstimmung zu erreichen oder die Situation klarzulegen. Aber auch die Situation und die Beweggründe seines Gesprächspartners zu erkennen.

### Das Setting

9. Wo?
10. Wann?
11. Mit wem?

- Ein konstruktives Gespräch kann nur in einem ruhigen Rahmen stattfinden.
- Eine gemütliche Atmosphäre unterstützt den Gesprächsverlauf.
- Der Zeitrahmen muss im Vorfeld festgelegt werden. Es empfiehlt sich, eine Uhr im Blickfeld zu haben.

Auch, mit wem das Gespräch geführt wird, ist wichtig zu klären. Ein mit einem Elternteil vereinbartes Gespräch, bei dem dann eine ganze Abordnung von Eltern erscheint ist von vornherein zum Scheitern verurteilt.

### Verboten ist

12. ständig auf die Uhr zu schauen
13. nervös mit Kugelschreiber, Papieren usw. spielen
14. Störungen durch Telefonanrufe, Mitarbeiter, Eltern etc.

### Die Begrüßung

- 'anwärmen' - nicht gleich mit der 'Tür ins Haus' fallen.
- aber auch nicht ewig herumreden und nicht zum eigentlichen Sinn des Gespräches kommen
- persönliche Fragen erleichtern den Einstieg
- für das Kommen und das Interesse danken
- klar definieren, worum es in diesem Gespräch geht
- Zusammenfassung der Vorgeschichte
- den Anderen erzählen lassen

### Das Gespräch

- dem Anderen Zeit geben, sich zu äußern
- ganz bei der Sache sein - aktives Zuhören
- durch nonverbale Zeichen seine Aufmerksamkeit unterstreichen
- Zusammenfassen (Spiegeln - Paraphrasieren)
- im hier und jetzt sein - nicht schon an den nächsten Satz denken

- Normalisieren, aber nicht bagatellisieren
- Gefühle ansprechen - Offenlegen
- bei mir bleiben - ICH-Botschaften
- Zusammenfassen
- Aussagen umformulieren - in neutrale, annehmbare Sprache
- keine Vermutungen, Phantasien und Interpretationen
- Informationen geben - keine Ratschläge
- nicht bewerten

### Vereinbarung

- Es wurde Verständnis, Übereinkunft - ein Konsens erzielt - Zusammenfassen
- Gefühle einfließen lassen

### Keine Vereinbarung

- a. Welche Informationen sind noch wichtig einzuholen?
- b. Welche Möglichkeiten gibt es noch?
- c. 'Hausaufgaben'
- d. Neuen Gesprächstermin vereinbaren

### Evaluation

- Überprüfen, ob die Vereinbarung hält
- Nachfragen, ob die Vereinbarung in der Praxis durchführbar ist

### Ende

- Wenn ein Konsens erreicht wurde
- Wenn die vereinbarte Gesprächsdauer erreicht wurde

**In jedem Fall ist es wichtig, sich für das Gespräch zu bedanken, den Partner zur Tür zu begleiten und ihm noch eine abschließende ICH-Botschaft auf der Gefühlsebene mitzugeben.**

Um Kritikgespräche gut zu führen, ist es wichtig, sich vorweg mit den Grundgesetzen der motivierenden Gesprächsführung zu beschäftigen, nämlich mit den Prinzipien

- Der Motivation
- Der Selektion Wahrnehmung
- Der Frage, inwieweit Selbst- und Fremdbild bei dieser Art von Gesprächen eine wichtige Rolle zukommt

### **c. Aktives Zuhören**

"Richtig verstehen, heißt nicht nur verstanden haben, was der/die andere gesagt hat, sondern auch was er/sie damit gemeint hat" (E. Crisand)

Nur wer aktiv zuhört, kann dem Gesprächsverlauf so folgen und den Inhalt so bewußt wahrnehmen, dass die Techniken des Zusammenfassen, des Spiegeln und des Paraphrasieren angewendet werden können.

Aktives Zuhören ist eine wichtige Kommunikationsform, die

- a. Missverständnisse sofort aus dem Weg räumt
- b. Das Gefühl des Verstandenwerdens und Angenommenseins vermittelt
- c. Aufmerksamkeit und Einfühlungsvermögen fördert

Menschen mit hoher kommunikativer Kompetenz hören aktiv zu, ohne sich dessen bewusst zu sein. Verstehen und Verstandenwerden sind aber keineswegs selbstverständlich.

### Aktives Zuhören in 3 Variationen

- ❖ Kläre durch Rückfragen, ob du das Anliegen richtig verstanden hast!
- ❖ Arbeite die eigentliche Botschaft des Gesagten heraus!
- ❖ Finde eine positive Formulierung für das Gehörte!

### **"Die Ohren sind für ein Gespräch wichtiger als die Zunge"** **Oscar Wild**

#### **d. Ich-Botschaften**

Ein wesentlicher Teil effektiver Kommunikation ist die Form, in der ich über mich selbst spreche. Wenn mit etwas nicht passt, wenn ich mich ärgere, wenn ich ein Problem habe mit dem Verhalten anderer, dann spreche ich über mich selbst in einer Ich-Botschaft.

Beispiel: „Wenn ich in meiner Arbeit gestört werde (direkter Bezug) dann weiß ich oft nicht mehr, wo ich gerade bin (=konkrete Auswirkung) und bin dann verwirrt und verärgert (=Gefühle ansprechen).

Ich übernehme damit die Verantwortung für mein Unbehagen und teile dies meinem Gegenüber direkt mit, ohne ihn abzuwerten und zu verletzen.

Diese effektive Kommunikation erhöht die Wahrscheinlichkeit,

- Dass ich verstanden werde und die andere Person auf mich reagiert.
- Dass sich ihr Verhalten ändert, während der Selbstwert der beteiligten Person unangetastet bleibt.
- Dass die Beziehung erhalten bleibt.
- Dass ich zum spürbaren, kraftvollen Partner werde.

Die weniger effektive Kommunikationsform ist die Verschlüsselung meines Ärgers in einer Du-Botschaft.

„*Du bist unmöglich*“ oder „*Lass mich in Ruhe*“ oder „*Du solltest wissen, dass ich zu arbeiten habe*“

Alle diese Varianten beinhalten die Botschaft: „Du bist nicht ok“ und beeinträchtigen damit den Selbstwert der anderen Person und gefährden die Beziehung.

#### **Die Rückmeldung als Ich-Botschaft**

Einander Rückmeldung zu geben wird verständlicher, angenehmer, direkter, wenn ich mich selbst als subjektiven Betrachter verstehe. Ich zeige mich selbstkritisch, räume die Möglichkeit einer Fehleinschätzung, eines Missverständnisses meinerseits ein. Durch folgende Formulierungen wird diese Haltung deutlich:

„*Ich fand deine Schilderungen interessant, weil...*“

„*Ich hatte das Gefühl, dass...*“

„*mir gefiel nicht so ganz, dass.....*“

„*Sehr wichtig fand ich, dass du....*“

#### **e. Wer fragt, der führt**

... das Gespräch, sofern er sich bestimmter Fragetechniken bedient. Man kann den Verlauf eines Gespräches entscheidend beeinflussen. Fragen fördern auch die Beziehung, sie signalisieren Interesse an den Meinungen und Ideen des Anderen und zeigen damit Wertschätzung.

Fragetechniken setzen eine große 'Denk-Tätigkeit' voraus.

- Weil der Fragende den besseren Überblick haben muss als der Antwortende.

- Weil eine Fragetechnik nutzlos ist, wenn man 'falsch' fragt.
- Weil man zuhören muss ohne an die nächste Frage zu denken.

### **Vorteile einer fragenden Haltung**

- Fragen können kaum als Angriff aufgefasst werden
- Fragen können Denk-Blokaden auflösen (- „das geht nicht“)
- Fragen zeigen Anerkennung und Respekt
- Fragen helfen eine positive Beziehungsebene aufzubauen

### **Logische Vorteile von Fragen**

- Wir überprüfen die Informationen des Gesprächspartners
- Wir überprüfen, ob Mißverständnisse vorliegen.
- Wir konkretisieren unspezifische Begriffe (- „das ist gemein“)
- Wir konkretisieren Vergleiche (- „bei denen ist alles besser“)
- Wir relativieren Verallgemeinerungen (- „das sagen alle“)
- Wir führen den andern gedanklich dorthin wo wir ihn haben wollen.

### **Wie soll man fragen?**

- Nur eine Frage auf einmal stellen.
- Möglichst einfach formulieren.
- Ergebnisorientierte Fragen stellen
- Zur Informationsbeschaffung eher geschlossene Fragen stellen.
- Keine Unterstellungen einflechten
- Keinen Schuldigen suchen - nicht 'wer' war Schuld sondern 'was' war Schuld

### **Fragearten**

#### **Offene Fragen sind Fragen .....**

- die der Gesprächspartner nicht einfach mit einem Ja oder Nein beantworten kann.
- die helfen, vom Anderen mehr Informationen zu bekommen.
- die neugierig machen und weiterführend sind.
- die Diskussionen beleben, Teilnehmer aktivieren, sich einzubringen und eigene Gedanken zu entwickeln.

#### **Offene Fragen werden auch 'W'-Fragen genannt**

- **Was** ist genau passiert?
- **Wie** kann ich Sie unterstützen?
- **Wodurch** ist diese Situation entstanden?
- **Welcher** Aspekt stört Sie?

Vorsicht bei **warum** Fragen - der Gesprächspartner kann sich leicht in ein Verteidigungs- oder Rechtfertigungsposition gedrängt vorkommen.

#### **Geschlossene Fragen sind Fragen**

- die der Gesprächspartner nur mit Ja/Nein oder kurzen Aussage beantworten kann
- die rasch zu einem Ergebnis oder einer Entscheidung führen
- die eingrenzen

Diese Fragen können das Gespräch beschleunigen und rasch zu einem Ergebnis führen - bringen aber keine zusätzlichen Informationen und dienen eher der Abstimmung und Abklärung einzelner Punkte.

- Ist das ihrer Meinung nach ein Problem?

- Sind Sie mit der Situation unzufrieden?
- Ist etwas passiert?

### **Problemorientierte Fragen sind Fragen**

- die meist in die Vergangenheit führen oder eine IST-Zustand beschreiben.
- die um das Problem kreisen und Kritik oder Schuldzuweisungen enthalten.
- die meist negativ formuliert sind.

Diese Fragen erzeugen eine Aufrechterhaltung des Problems und eine 'Negativspirale' auf verschiedenen Ebenen - sie bewirken Abwehrhaltung beim Befragten, weil sie wie bei einem Verhör wirken.

- Warum haben Sie sich nicht schon längst bei mir gemeldet?
- Warum ärgert Sie das so?
- Wo liegt das Problem für Sie?

### **Lösungsorientierte Fragen sind Fragen**

- die meist zukunftsorientiert sind.
- die positiv formuliert sind.
- die Kompetenzen aufzeigen und Veränderungen beinhalten.

Diese Fragen erzeugen Kreativität und haben eine positive Wirkung, weil sie ressourcenorientiert sind und somit die Fähigkeiten und Stärken der Beteiligten ansprechen.

- Wie können wir an die Sache herangehen?
- Wie schätzen Sie die Lage ein?
- Welche Konsequenzen könnte das haben?
- Wer oder was könnte helfen die Situation zu entschärfen?

### **Rückfragen**

Mit diesen Fragetyp kann man zusätzliche Informationen sammeln und Interesse an der Thematik zeigen.

- Können Sie das noch näher beschreiben?
- Wenn ich richtig verstanden haben, meinen Sie also.....
- Dieser Punkt liegt Ihnen anscheinend besonders am Herzen, könnten Sie ihn nochmals näher erläutern?

### **Kontrollfragen**

Diese Fragen dienen der Kontrolle des Gesprächsklimas (Beziehungsebene)

- Sind sie soweit einverstanden?
- Habe ich mich verständlich ausgedrückt?
- Haben wir alle Teilbereiche angesprochen?

### **Grundsätzliches beim Fragen - Niemals vergessen!!!!!!!**

- Wenn möglich den Grund für die Frage nennen
- Auf die Antwort hören
- Der Einsatz von Fragen im Gespräch ist dann kritisch, wenn wie Lenkung zu stark zum Ausdruck kommt
- Antworten müssen gehört und ernst genommen werden
- Den Gesprächspartner nachdenken lassen
- Auf den Tonfall und die Art der Fragestellung achten

### **Tipps zu Fragetechniken**

- **Wenn der andere ablehnt, versuche zu erfahren warum er ablehnt.**
- Wie sehen Sie das?

- Darf ich den Grund für Ihre Ablehnung erfahren?
- Können Sie mir sagen, was Sie daran so ärgert?
- **Vermeiden von Suggestivfragen**  
Suggestivfragen sind Fragen, die gesuchte Antwort schon teilweise enthalten
- Glauben Sie nicht auch dass .....passiert ist?
- Sicher sind Sie auch der Meinung dass.....?
- Sie glauben doch nicht etwa dass...?
- **Nichts als gegeben hinnehmen**  
Wir alle gehen ständig von irgendwelchen Annahmen aus. Z.B. die Annahme wir würden die Absichten unseres Gegenübers kennen, ohne uns über die Richtigkeit unserer Annahme informiert zu haben.
- **Nichts übertreiben**  
Nicht die Fragen wie aus dem Maschinengewehr abfeuern - viele Fragen beantworten sich im Laufe eines Gespräches von selbst.
- **Üben, überprüfen, üben,....**  
Nach dem Gespräch die Zeit nehmen über die gestellten Fragen und ihre Auswirkungen nachzudenken - nicht be- oder verurteilen sondern daraus lernen.

## f. Feedback

Konstruktives Feedback hilft, Beziehungen zwischen Personen zu klären, stärkt die Selbstsicherheit und bietet die Chance für Veränderung.

Kommunikation, das Wesen unseres Menschseins ist zugleich die Chance, über uns selbst zu lernen, uns weiterzuentwickeln. Vielen von uns ist es ungewohnt zu hören, wie wir auf andere wirken. Oft scheuen wir uns auch erfreuliche Rückmeldungen zu geben oder anzunehmen. Es geht um Klärung und Unterstützung, um Stärkung und die Chance zur Korrektur: Annehmen und Wirken lassen

### .....für den/die Feedback-GeberIn

- Der/die Feedback-GeberIn formuliert in der Ich-Form
- Er/sie beschreibt Verhalten, ohne zu werten (Wahrnehmung statt Interpretation)
- Das wahrgenommene Verhalten von der handelnden Person trennen
- Auf die Form achten - positiv, offen - angemessen
- Auf die Reaktion des Feedback-Empfängers achten - verständlich
- Feedback ist dann am wirksamsten, wenn es erbeten wurde und nicht aufgezwungen.
- Es muss anwendbar sein - sich auf ein veränderbares Verhalten beziehen.

### .....für den/die Feedback-EmpfängerIn

- Auf Rechtfertigungen und Erklärungen verzichten
- Fragen schaffen Klarheit
- Möglichkeit erkennen sich selbst besser wahrzunehmen
- Auf den eigenen 'wunden Punkt' achten – Reizworte

## Jeder hat die Freiheit das Feedback anzunehmen oder nicht

## g. Die Motivation

Man unterscheidet zwei Motivationsarten, die positive und die negative Motivation, von der es drei Varianten gibt:

Die Positivmotivation: bei dieser Form gilt es beim anderen den Wunsch zu wecken, sich in einer ganz bestimmten Art und Weise zu handeln. Die Freiwilligkeit des Gegenübers steht bei dieser Variante im Vordergrund.

Die Negativmotivation: bei dieser Form heißt das Schlüsselwort nicht „Wollen“ sondern „Müssen“. Man unterscheidet:

#### Die freundliche Negativmotivation

Bei dieser Motivationsart steht zwar die Anordnung eines Verhaltens oder einer Tätigkeit im Vordergrund, diese wird jedoch in Form einer Bitte mit dazugehöriger Begründung geäußert.

*„Frau Berger, mich stört Ihr zu spät kommen, denn Sie bringen damit den Kursablauf ziemlich durcheinander. Könnten Sie sich bitte ab morgen bemühen, um 8 Uhr hier zu sein?“*

#### Die unfreundliche Negativmotivation

Der wesentliche Unterschied zwischen der freundlichen und der unfreundlichen Negativmotivation besteht darin, dass zu der Anordnung in Form einer Bitte auch der Hinweis über mögliche Sanktionen kommt, sollte der Auftrag nicht wunschgemäß erfüllt werden.

#### Die autoritäre Negativmotivation

Gilt als das schlechteste Kommunikationsinstrument überhaupt. Bei dieser Motivationsart steht das Herausstreichen von Autorität im Vordergrund, d.h. die indirekte Botschaft der autoritären Negativmotivation lautet: „Ich bin stärker als du, du hast zu tun, was ich von dir verlange.“

### **3. Haltung**

Die Sprache ist das wichtigste Verständigungsmittel für uns. Sie hilft uns Gedanken und Gefühle mitzuteilen, uns mit anderen auseinander zu setzen. Gemeinsamkeiten zu finden, aber auch Konflikte zu meistern. Andererseits können wir durch unsere Sprache auch Missverständnisse hervorrufen, andere verletzen und kränken und Konflikte verschärfen. Sprache wirkt aufbauend, klärend, hilfreich und ermutigend auf uns selber oder aber destruktiv – je nachdem, wie wir etwas sagen oder uns etwas gesagt wird.

#### **a. Die vier Komponenten der gewaltfreie Kommunikation**

**i. Beobachtung:** Im ersten Schritt geht es darum zu beobachten, was sehe ich, was höre ich – was geschieht wirklich. Die Schwierigkeit besteht darin, unserer Beobachtungen dem anderen ohne Beurteilung oder Bewertung mitzuteilen – einfach zu beschreiben, was man sieht, hört, was jemand macht und dass wir es mögen was wir sehen oder hören oder eben nicht.

Als Erzieherin/Leiterin stehen Sie den ganzen Tag über in ständigem Kontakt mit anderen Menschen. Da sind auf der einen Seite die Kinder, die mit Ihnen reden wollen und Ihre Zuwendung und Aufmerksamkeit suchen, da sind die MitarbeiterInnen, mit denen Absprachen getroffen werden müssen und dann sind da noch die Eltern, die Ihnen ihr Kind anvertrauen und die in Ihnen eine/n AnsprechpartnerIn für Wünsche, Anliegen, Beschwerden und Fragen sehen.

Dabei findet die gegenseitige Verständigung nicht ausschließlich über Sprache statt. Ebenso bedeutsam ist die nonverbale Kommunikation – Mimik, Gestik, Tonfall, der Ausdruck der Augen und die Körperhaltung. Hier drücken wir Stimmungen, Gefühle und Einstellungen aus – verbale und nonverbale Kommunikation können mit den Noten und dem Klang von Musik verglichen werden – Der Ton macht die Musik – nicht die Note.

Während die Bedeutung der nonverbalen Kommunikation im Umgang mit Menschen die noch nicht (Kleinkinder) oder nicht mehr (alte Menschen) verbal kommunizieren können jeden bewusst ist, verliert sie allgemein an Aufmerksamkeit sobald Sprache als Kommunikationsmittel benutzt wird. Aber auch in diesem Bereich kommt den nonverbalen Bereichen ein großer Teil des Verständnisses zu. Wir drücken sehr viel durch unseren Körper aus und gerade hier kommt es zu häufig zu großen Missverständnissen. Auch wenn wir nichts sagen – sagen wir sehr viel – Man kann nicht nicht kommunizieren – Paul Watzlawik 1969.

Beispiel - Beobachtung

- Sie kommen am Morgen in die Einrichtung. Der/die Leiter/in sitzt bei offener Tür im Büro. Sie schaut kurz auf, erwidert Ihren Gruß aber nicht.
- Sie sind im Gruppenraum. Eine Mutter kommt herein und runzelt kurz die Stirn.
- Eine neue Kollegin stellt sich bei Ihnen vor. Sie ist sehr modisch gekleidet und trägt eine auffallende Frisur.

Vermutung - Bewertung:

- - Ist sie/er zu beschäftigt und hat deshalb Ihren Gruß nicht erwidert?
  - Hat sie/er einen schlechten Tag – oder ist krank?
  - Hat sie/er etwas gegen Sie und was haben Sie falsch gemacht?
- - Hat die Mutter etwas zu beanstanden – ist sie mit mir/meiner Arbeit nicht zufrieden?
  - Ärgert sie sich über das Kind?
  - Hat sie schlechte Nachrichten bekommen oder Ärger zu Hause?
- - Sie ist sehr modebewusst – ist das wirklich der richtige Job für Sie
  - Sie hat sich für die Vorstellung besonders hübsch gemacht – vielleicht ist sie unsicher
  - Es kommt ihr ausschließlich auf Äußerlichkeiten an – oberflächlicher Mensch.
  - Selbstbewusste, eigenständige Persönlichkeit die ihren eigenen Stil hat.

Wie diese Beispiele zeigen besteht sehr viel Raum für verschiedene Interpretationen und Vermutungen. Diese Art der Kommunikation läuft sehr schnell ab und im Allgemeinen denken wir nicht lange darüber nach ob unsere Vermutungen auch der Tatsache entsprechen. Diese Vermutungen können Grundlage von Missverständnissen und Störungen in der Kommunikation sein, ohne dass es den Beteiligten bewusst ist. Je nachdem wie wir die nonverbalen Signale interpretieren, reagieren wir auch darauf.

**Um Missverständnisse zu vermeiden ist es von größter Bedeutung, dass wir lernen, unsere Wahrnehmung als Wahrnehmung und unsere Vermutungen als Vermutungen zu erkennen und dies auseinanderzuhalten und zu unterscheiden.**

Wahrnehmung / Beobachtung	Vermutung
Leiter/in hat nicht begrüßt	schlecht gelaunt viel Arbeit hat was gegen mich
Mutter runzelt die Stirn	hat was gegen mich hat was gegen meine Arbeit ist schlecht aufgelegt

	ärger sich über ihr Kind
modisch gekleidet	ist oberflächlich ist aufgeregt – unsicher selbstbewusst – eigener Stil

Häufig reagieren wir auf unsere Vermutungen und nicht auf unsere Wahrnehmung. Die Trennung von Wahrnehmung, Vermutung und Empfindung kann uns davor schützen uns vorschnell ein möglicherweise unzutreffendes Bild einer Situation oder eines Menschen zu machen, ihn in eine bestimmte Richtung einzuordnen und festzulegen.

**ii. Gefühle:** Als Nächstes werden die Gefühle angesprochen, die das beobachtete Verhalten in uns auslöst. Hier geht es um eine klare Differenzierung der Gefühle – und daher auch um einen mannigfaltigen Wortschatz. Es geht darum, dem Gegenüber so präzise wie möglich mitzuteilen, wie die eigene Gefühlslage ist.

**Unterschied zwischen dem was wir fühlen und dem was wir darüber denken, wie wir sind:**

Wenn wir wirkliche Gefühle ausdrücken wollen ist es nicht unbedingt notwendig das Wort – fühlen auszusprechen. *Ich fühle mich genervt. – Ich bin genervt.*

‚Ich fühle mich unsicher, wenn ich auf der Gitarre spiele‘ – beschreibt eher das was ich über meine Fähigkeiten denke als ein Gefühl

‚Ich kann dieses Stück auf der Gitarre nicht fehlerfrei spielen und bin daher sehr aufgeregt, wenn ich es vorspiele. Und außerdem ärgere ich mich dass es mir nicht besser gelingt. – Hier drücke ich das aus was ich über meine Fähigkeiten denke und was ich dabei fühle.

**Unterschied zwischen dem, wie wir uns fühlen und dem, was wir denken, wie andere reagieren oder sich uns gegenüber verhalten:**

Hier einige Beispiele, die leicht als Ausdruck von Gefühlen missverstanden werden könnten, tatsächlich sagen sie mehr darüber aus, wie wir denken, wie andere sich verhalten als darüber wie wir selbst fühlen.

‚Ich habe das Gefühl, ich bin den anderen Leuten, mit denen ich zusammenarbeite, nicht wichtig.‘

Die Wörter ‚nicht wichtig‘ beschreiben, wie ich denke, dass andere mich einschätzen, statt einer Aussage darüber wie ich mich fühle – z.B. traurig, entmutigt, ärgerlich, ...

‚Ich fühle mich missverstanden‘ das Wort ‚missverstanden‘ weist auf meine Einschätzung von Verständigungsproblemen eines anderen Menschen hin – Gefühle könnten auch hier, Arger, Enttäuschung, usw. sein.

‚Ich fühle mich ignoriert‘ – auch das ist eher eine Interpretation des Verhaltens anderer als eine klare Aussage über mein Gefühl.

**Wie wir uns einen eigenen Gefühlswortschatz aufbauen**

Wenn wir unsere Gefühle ausdrücken wollen, dann hilft es uns, Wörter zu benutzen, die spezifische Gefühle benennen, statt solcher, die vage oder allgemein sind. ‚Ich habe ein gutes Gefühl‘ – gut kann bedeuten, dass ich glücklich bin, aufgeregt, erleichtert usw. Ein umfangreicher Gefühlswortschatz hilft uns dabei uns verständlich zu machen und mit unserem Gegenüber in Kontakt zu kommen.

**Wie wir uns wahrscheinlich fühlen, wenn sich unsere Bedürfnisse erfüllen:**

angeregt	fasziniert	motiviert
aufgeregt	freundlich	munter
angenehm	friedlich	mutig
aufgedreht	fröhlich	neugierig
ausgeglichen	froh	optimistisch
befreit	gebannt	ruhig
begeistert	gefasst	satt
behaglich	gefesselt	schwungvoll
belebt	gelassen	selbstsicher
berauscht	gespannt	selbstzufrieden
berührt	gerührt	selig
beruhigt	gesammelt	sicher
beschwingt	geschützt	sich freuen
bewegt	glücklich	spritzig
eifrig	gut gelaunt	still
ekstatisch	heiter	strahlend
energiegeladen	hellwach	überglücklich
energisch	hocherfreut	überrascht
engagiert	hoffnungsvoll	überschwänglich
enthusiastisch	inspiriert	überwältigt
entlastet	jubilnd	unbekümmert
entschlossen	kraftvoll	unbeschwert
entspannt	klar	vergnügt
entzückt	lebendig	verliebt
erfreut	leicht	wach
erfrischt	liebepoll	weit
erfüllt	locker	wissbegierig
ergriffen	lustig	zärtlich
erleichtert	Lust haben	zufrieden
erstaunt	mit Liebe erfüllt	zuversichtlich

**Wie wir uns wahrscheinlich fühlen wenn sich unsere Bedürfnisse nicht erfüllen:**

ängstlich	erstarrt	schüchtern
ärgerlich	frustriert	schockiert
alarmiert	furchtsam	schwer
angeekelt	gehemmt	sorgenvoll
angespannt	geladen	streitlustig
voller angst	gelähmt	teilnahmslos
apathisch	gelangweilt	todtraurig
aufgeregt	genervt	überwältigt
ausgelaugt	hasserfüllt	voller sorgen
bedrückt	hilflos	unglücklich
bekommen	in Panik	unter druck
besorgt	irritiert	unbehaglich
bestürzt	kalt	ungeduldig
betroffen	kribbelig	unruhig
bitter	lasch	unwohl
deprimiert	leelos	unzufrieden
dumpf	lethargisch	verärgert

durcheinander	lustlos	verbittert
einsam	miserabel	verletzt
elend	müde	verspannt
empört	mutlos	verstört
enttäuscht	nervös	verzweifelt
entrüstet	niedergeschlagen	verwirrt
ermüdet	perplex	widerwillig
ernüchtert	ruhelos	wütend
erschlagen	traurig	zappelig
erschöpft	sauer	zitternd
erschrocken	scheu	zögerlich
erschüttert	schlapp	zornig

**iii. Bedürfnisse:** Im dritten Schritt geht es darum das eigene Bedürfnis zu artikulieren – welches Bedürfnis welcher Wunsch liegt hinter meinem Gefühl – was brauche ich worum geht es mir eigentlich. Dieser Schritt ist untrennbar mit einer genauen und ehrlichen Selbstwahrnehmung verbunden – es geht darum zu ergründen was genau ich brauche und dies auch zu artikulieren.

*„Nicht die Tatsachen machen uns das Leben schwer, sondern unsere Bewertung der Tatsachen“ Epiktet*

**Was andere tun oder sagen, mag ein Auslöser für unsere Gefühle sein, ist aber nie ihre Ursache.**

Die vier Möglichkeiten auf eine negative Äußerung zu reagieren.

„Immer bist du so langsam, nie bist du zeitgerecht fertig.“

1. Uns selbst die Schuld geben: Tut mir leid, ich hätte schneller sein sollen.
2. Dem Anderen die Schuld geben: Das hättest du mir vorher sagen sollen.
3. Unsere eigenen Gefühle und Bedürfnisse wahrnehmen: Wenn ich dich das sagen höre, dass ich zu langsam bin, fühle ich mich verletzt, weil ich gern möchte dass meine Bemühungen die Aufgabe korrekt zu erledigen anerkannt werden.
4. Die Gefühle und die Bedürfnisse der anderen wahrnehmen: Du bist verärgert, weil du das Ergebnis jetzt gebraucht hättest?

Statt anderen oder uns selber die Schuld zu geben, akzeptieren wir unsere Verantwortung, indem wir unsere Bedürfnisse, Wünsche, Erwartungen, Werte oder Gedanken erkennen und akzeptieren und auch jene unseres Gegenübers.

Du hast mich enttäuscht, weil du gestern Abend nicht gekommen bist.	Ich war enttäuscht, als du nicht gekommen bist, weil ich ein paar Dinge mit dir besprechen wollt, die mir Sorgen machen.
Dass Sie den Vertrag aufgelöst haben hat mich sehr irritiert.	Als Sie den Vertrag aufgelöst haben, war ich wirklich irritiert, weil ich fand, dass das sehr unverantwortlich war.

**iiii. Bitten:** Dieses Element bezieht sich darauf, was wir von unserm Gegenüber gerne hätten, was wir wollen, worum wir bitten. Auch hier geht es darum, genau und präzise zu formulieren und die Bitte ohne jeden Unterton oder Vorwurf vorzubringen. Da es eine Bitte und keine Anweisung ist, hat unser Gegenüber die Möglichkeit die Bitte zu erfüllen – oder eben auch nicht. Hier geht es darum den Grund dafür zu erfahren, möglicherweise liegt der

Ablehnung ein Bedürfnis zu Grunde das stärker ist und unser Gegenüber daran hindert unsere Bitte zu erfüllen.

**Literaturliste:**

Miteinander reden 1+2+3	Friedemann Schulz von Thun	rororo
Anleitung zum Unglücklichsein	Paul Watzlawik	piper
Gesprächsführung im Kindergarten	Monika Bröder	Herder