Kommunikationssperren

Diese Sprachmuster haben die Eigenschaft, weiterführende Gespräche zu blockieren oder zu verlangsamen. Sie können die Kommunikation behindern oder völlig unterbinden. Man kann nie alle Sperren vermeiden, aber es ist manchmal wichtig, zu fragen, warum sich ein Gespräch plötzlich destruktiv entwickelt. Beispiel eines Gesprächs zwischen den Eltern und ihrem 14jährigen Sohn, der die Schule abbrechen möchte (nach Thomas Gordon):

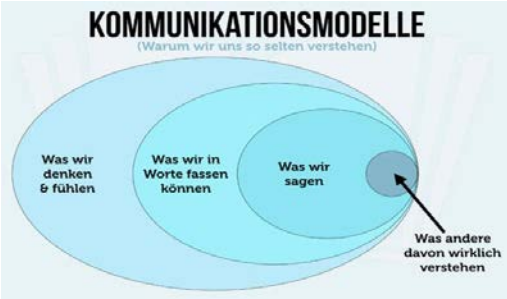
Aussage	Kommunikationssperre
Mein Sohn wird die Schule nicht abbrechen. Das werde ich verhindern.	befehlen, anordnen, auffordern
Wenn du die Schule abbrichst, brauchst du keine finanzielle Unterstützung mehr zu erwarten.	warnen, drohen, mahnen
Lernen ist für jedermann von größtem Nutzen.	moralisieren, predigen, Lösungen vorgeben
Mit einem Studium verdienst du viel mehr als mit einer Ausbildung.	Vorträge halten, belehren, Fakten liefern
Du denkst kurzsichtig und unreif.	urteilen, kritisieren, Vorwürfe machen
Du bist immer ein guter Schüler mit großen Fähigkeiten gewesen.	loben, zustimmen, schmeicheln, positiv bewerten
Du redest wie ein ‚Hippie'.	beschimpfen, lächerlich machen
Du magst die Schule nicht, weil du jeder Mühe aus dem Weg gehst.	interpretieren, analysieren, diagnostizieren
Wie würdest du ohne Ausbildung deinen Lebensunterhalt verdienen?	forschen, fragen, verhören
Wir wollen bei Tisch keine Probleme erörtern.	zurückziehen, ablenken, ausweichen

SIBUZ Marzahn-Hellersdorf
Eisenacher Straße 121
12685 Berlin

Tel.: 030 2250132-10 oder -11
E-Mail: 10sibuz@senbjf.berlin.de

Was Sie vermeiden sollten

- bewerten
- Ratschläge geben
- Vorwürfe machen
- Dinge herunterspielen



Was Sie tun sollten

- zuhören und nachfragen
- Wiederholen des Gesagten (Wie haben Sie es verstanden – um mögliche Missverständnisse gleich auszuräumen zu können)
- Zusammenfassen des Gesagten
- Denkanstöße geben
- Gefühle erfassen
- Bestätigung und positives Feedback geben
- offen sein
- lächeln

SIBUZ | Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie | BERLIN

SIBUZ | Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie | BERLIN

SIBUZ
Marzahn-Hellersdorf

ERFOLGREICH KOMMUNIZIEREN – VERTRAUENSVOLLE BEZIEHUNGEN AUFBAUEN

Eine Handreichung für Eltern

©Halina Säcker, Berlin 2022

Aus der Reihe:
HANDREICHUNGEN SCHULPSYCHOLOGIE

Wertschätzende Kommunikation

Kommunikation ist ein wichtiger Faktor, der bestimmt, welche Arten von Beziehungen ein Mensch mit anderen eingeht und was er in seiner Umwelt wahrnimmt. Verständnisvoll, freundlich und wertschätzend miteinander zu kommunizieren oder gar zu denken, ist im Alltag immer wieder eine große Herausforderung und bedarf viel Übung.
Die meisten Konflikte in Beziehungen rühren daher, dass sich eine/r der Beteiligten nicht genug wertgeschätzt fühlt und bestimmte Bedürfnisse zu kurz gekommen sind. Wertschätzende Kommunikation (nach Marshall Rosenberg) ist eine Art miteinander zu kommunizieren, die auf der Grundlage von Wertschätzung, Akzeptanz und gegenseitiger Achtung basiert.
Diese besondere Art miteinander zu sprechen und umzugehen ist mehr als eine Methode, sie ist eine Lebenshaltung. Sie erscheint uns zunächst fremd und ungewohnt, wenn wir sie aber in unserem Alltag lebendig werden lassen, verändern sich unsere Beziehungen zu anderen Menschen positiv.

Um aus unseren bisherigen Sprachgewohnheiten (Vorwürfe machen, moralisieren, fordern, beschuldigen) auszusteigen, bietet die wertschätzende Kommunikation vier Schritte an:

- **beobachten – ohne zu werten**
  - um zu verhindern, dass negative Gefühle das klare Denken unmöglich machen
  - wertendes Denken lenkt die Aufmerksamkeit von dem ab, was wir brauchen
  - Wertungen machen starr und dicht, nicht offen und neugierig
- **fühlen – ohne zu interpretieren**
  - Wie fühle ich mich in dieser Situation?
  - Wie fühlt sich mein Gegenüber? (nach innen spüren, nicht aussprechen)
  - Hinter jedem negativen Gefühl steckt ein unbefriedigtes Bedürfnis.
- **Bedürfnisse statt Strategie**
  - die eigenen Bedürfnisse wahrnehmen und Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen
  - Ich selbst bin der einzige Mensch, der für die Erfüllung meiner Bedürfnisse verantwortlich ist.
  - Ich-Botschaften senden
- **bitten – statt fordern**
  - Bedürfnis erkennen und Bitte an den/die Gesprächspartner/-in formulieren

Wertschätzende Kommunikation bedeutet

- Wechsel zwischen Aufrichtigkeit und mitfühlendem Verständnis im Prozess der wertschätzenden Kommunikation
- Gefühle und Bedürfnisse ausdrücken, ohne andere zu beschuldigen, zu bewerten oder zu kritisieren
- Bitten klar formulieren, ohne anderen zu drohen, sie zu manipulieren oder zu erpressen
- Lösungen entwickeln, die die Anliegen aller Beteiligten erfüllen anstatt “faule” Kompromisse zu schließen, die bald wieder in Frage gestellt werden
- Vorwürfe, Kritik und Forderungen nicht persönlich nehmen, sondern unausgesprochene Gefühle und Bedürfnisse, die hinter den Aussagen stehen, bedenken
- weder das eigene Anliegen aufgegeben, noch die Beziehung zu den Mitmenschen aufs Spiel setzen

Gesprächsfördernde vs. gesprächshemmende Faktoren

Betrachten Sie Ihr Gegenüber wohlwollend in seiner Einzigartigkeit. Wenn wir gemocht und wertgeschätzt werden, fühlen wir uns geborgen und aktiv und können Vertrauen aufbauen.

Jeder Mensch trägt einen entscheidenden Anteil dazu bei, wie die Umwelt mit ihm und er mit ihr umgeht. Ein Lächeln, Zuspruch, wirkliches Interesse, eine sachliche Kritik, hilfreiche Unterstützung oder eine Umarmung können bei Menschen viel Positives auslösen. Nur wer sich wertgeschätzt fühlt, kann sein volles Potential abrufen und entfalten.

Erfolgreiche Gesprächsführung:

1. Bereiten Sie sich auf das Gespräch vor.
2. Lassen Sie Ihr Gegenüber zuerst reden und hören Sie aufmerksam zu.
3. Lassen Sie ausreden, ertragen Sie Pausen.
4. Erheben Sie nicht die Stimme.
5. Verteidigen und rechtfertigen Sie sich nicht.
6. Fällen Sie keine Werturteile.
7. Bleiben Sie beim momentanen Gesprächspunkt.
8. Vermitteln Sie Ihrem Gegenüber, dass Sie wirklich zugehört haben.
9. Beziehen Sie Kritik auf veränderbares Verhalten, nicht auf die Person selbst.
10. Lassen Sie sich nicht überrumpeln.
11. Verweisen Sie auf Gemeinsamkeiten.
12. Sprechen Sie Wünsche aus.
13. Bieten Sie Alternativen an.
14. Fassen Sie zusammen, was vereinbart wurde.