



„Gestalten und Reflektieren der Wirklichkeit“

6. Mai 2009

Teilnehmerunterlagen

C. Anne Keller-Zimmermann, Dipl.-Psychologin



Inhalte

Psychologische Grundlagen zum Thema

- I Kommunikation
- II Gesprächsführung
- III Umgang mit Konflikten
- IV Arbeitsgruppen zur Umsetzung



I Grundlagen der Kommunikation

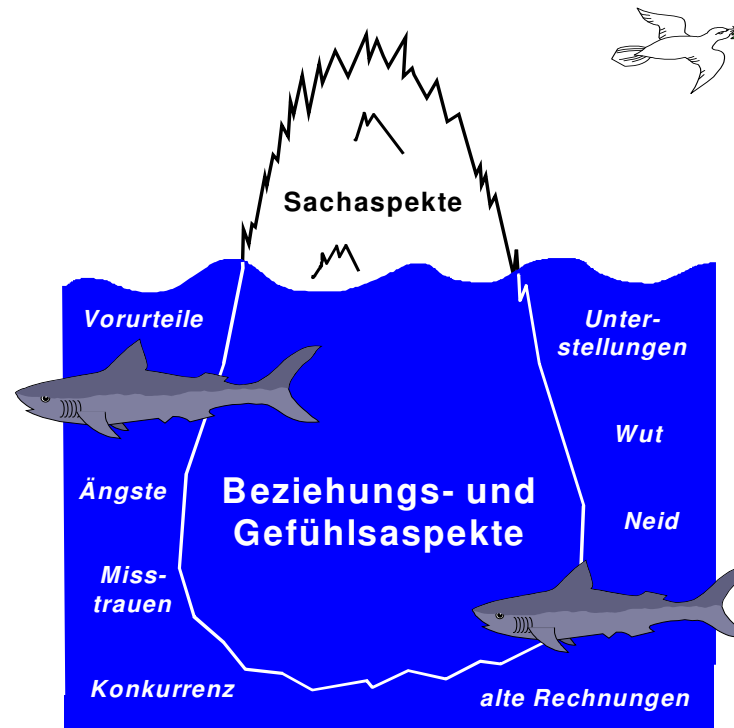


Original von W.E. Hill 1915



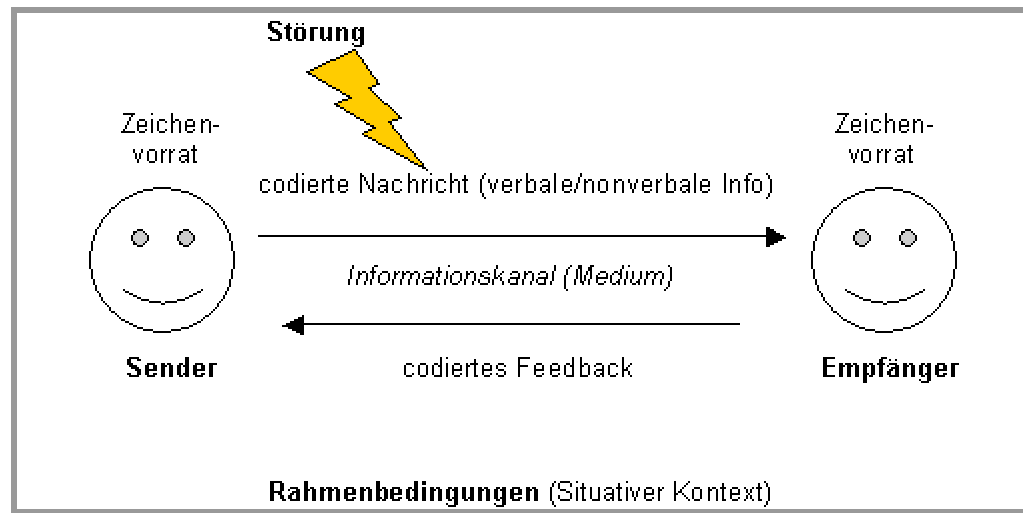
I Grundlagen der Kommunikation

Das Eisbergmodell



I Kommunikationsmodelle & Ihre Anwendung

Sender-Empfänger-Modell



Sender-Empfänger-Modell

Das **Sender-Empfänger-Modell** der Kommunikation, definiert Kommunikation als Übertragung einer Nachricht von einem Sender zu einem Empfänger. Dazu wird die Nachricht kodiert und übermittelt. Dabei kann die Nachricht durch Störungen verfälscht werden. Eine Voraussetzung für die erfolgreiche Kommunikation ist, dass Sender und Empfänger die gleiche Kodierung für die Nachricht verwenden.



Kommunikationsmodelle & Ihre Anwendung

Konrad Lorenz, Verhaltensforscher:

„Gesagt heißt nicht immer gehört,
gehört heißt nicht immer verstanden,
verstanden heißt nicht immer einverstanden,
einverstanden heißt nicht immer angewendet,
angewendet heißt nicht immer beibehalten.“



I Kommunikationsmodelle & Ihre Anwendung

Schulz von Thun: 4 Seiten einer Nachricht

- Kommunikationsmodell, nach dem jede Nachricht vier Botschaften enthält:
 - Inhalt
 - Beziehung
 - Selbstkundgabe
 - Appell
- Jeder Empfänger hört eine Nachricht mit 4 Ohren
- Der Empfänger kann selbst entscheiden, mit welchem seiner Ohren er hört und entsprechend anders reagieren
- Die Auswahl zwischen den Botschaften beim Empfänger kann relativ wenig vom Sender gesteuert werden. Sie ist stark von der inneren Haltung des Empfängers abhängig.



Kommunikationsmodelle & Ihre Anwendung

Schulz von Thun: 4 Seiten einer Nachricht

- Inhalt
 - Welche Informationen erhalte ich? Um was geht es hier? Der Inhalt
- Beziehung
 - Was hält der andere von mir? In welcher Beziehung stehen wir zueinander? (Tonfall, Behandlung...)
- Selbstkundgabe
 - Was erfahre ich über den anderen? Was ist mit dem los? Ich höre die gewollte und/oder ungewollte Selbstdarstellung
- Appell
 - Wozu soll ich veranlasst werden? Was soll ich tun?



II Gesprächsführung

- Wichtige & nützliche Gesprächstechniken nach Schulz v. Thun
- Inhalt
 - Sachlich bleiben
 - Verständlich bleiben
 - Analytisch zuhören
- Beziehung
 - Aktiv zuhören
 - Gefühle direkt ansprechen
 - Feedback geben und nehmen



II Gesprächsführung

- Wichtige & nützliche Gesprächstechniken nach Schulz v. Thun
- Selbstkundgabe
 - „Ich-Botschaften“
 - Eigene Meinung sagen
 - Absicht/Ziel klären
- Appell
 - Überzeugend argumentieren
 - Fragen stellen
 - Fair lenken



II Gesprächsführung

- Verständliche Ausdrucksweise auf der Inhaltsebene
- Wertschätzung auf der Beziehungsebene
- Perspektivwechsel
- Aktives Zuhören
- Führen mit Fragen -> offen/geschlossen
- Kritik am Verhalten, nicht an der Person äußern
- ICH-Botschaften:
 - Beschreibung des Verhaltens
 - Beschreibung der Konsequenzen
 - Beschreibung des Gefühls
- Ergebnisnotiz
-



III Umgang mit Konflikten

Verhalten im Konflikt

- **Initiative:** Sprechen Sie aus, dass etwas nicht stimmt und suchen ein klärendes Gespräch.
- **Ziele:** statt „Vorwürfen“ und „Schuldzuweisungen“ Ziele klären. Was will ich? Was will der andere?
- **Kommunikation:** Ich-Aussagen & Beschreibung des Verhaltens, das Sie stört, anstatt die andere Person zu bewerten.
- **Aktives Zuhören**
- **Zukunft:** Wie wollen Sie in Zukunft zusammenarbeiten? Nicht was war!
- **Deeskalieren und Analysieren:** Pause für beide Parteien, in der Ursachen, Anlass, Verlauf und Lösung des Konflikts überlegen werden.
- **Flexibilität:** Versuchen Sie, einmal anders zu reagieren, z.B. Nachgeben statt beharren & umgekehrt. Wir können eine Einigung nicht erzwingen! Loslassen!
- **Neuorientierung:** Auch wenn wir das Problem nicht ganz lösen können, versuchen Sie die Bedeutung des Konflikts zu reduzieren (tiefer zu hängen)



III Umgang mit Konflikten

Konfliktentstehung

Unterschiedliche Bedürfnisse, Interessen, Wertvorstellungen



Gegensätzliche Verhaltensweisen



Wahrnehmen des Verhaltens



Subjektive Interpretation/Bewertung



Entstehung von Emotionen, z.B. Spannungen, Ärger, Unmut, Aggressionen



Konfliktbehandlung, z.B. Kooperation, Ignorieren, Thematisieren, Ermahnung, Beschimpfen,
Bestrafen



Konsens oder Fortbestehen



III Umgang mit Konflikten

Phasen Konfliktablauf

1. Konfliktbedingungen und -entstehung
2. Konfliktwahrnehmung
Achtung: immer subjektiv
 - Doppelmaßstab
 - Projektion
 - Fehlgewichtung
 - Spiegelbild
3. Konfliktbewältigung
4. Konsens oder Weiterbestehen



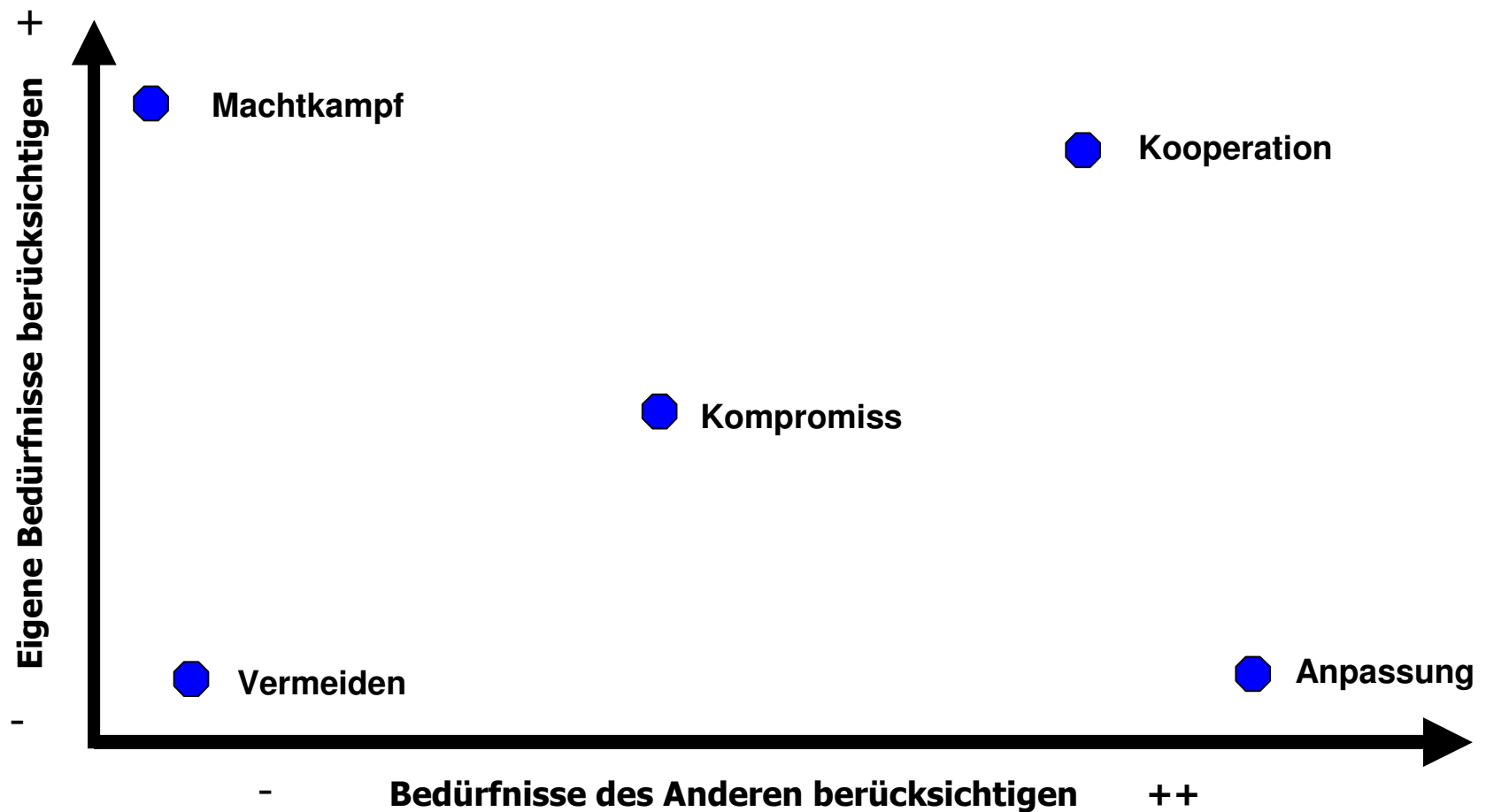
III Umgang mit Konflikten

Konfliktentstehung

- Wahrnehmung und Beurteilung gehen auseinander
- Enttäuschte Erwartungen
- Differenzen bei Motiven und Zielen
- Unvereinbarkeit verschiedener Rollen
- Schwierige zwischenmenschliche Beziehungen durch Unterschiede in den Wertvorstellungen, Bedürfnisse, Einstellungen
- Überlegenheit/Unterlegenheit
-



Arten der Konfliktbewältigung





III Umgang mit Konflikten

Kommunikationsstörungen beheben

- Beobachten Sie Gespräche anderer!
- Beobachten Sie ihr eigenes Gesprächsverhalten
 - **Versuchen Sie, Ihre Stärken zu stärken und ihre Schwächen zu schwächen**
 - **Geduld haben**
 - **Vorsicht mit „Man“-Aussagen**
 - **Vorsicht mit „Du“-Aussagen**
- Hören Sie zu!
- Beachten Sie die Regeln der Kommunikation
 - **Verständlichkeit auf der Inhaltsebene**
 - **Wertschätzung auf der Beziehungsebene**
- Betreiben Sie Metakommunikation
- Geben Sie „Feed-back“
- Nehmen Sie Feed-back an, ohne sich zu verteidigen, zu rechtfertigen oder offensiv zu reagieren



IV Psychologische Grundlagen

Selbstwirksamkeit

- Definition Selbstwirksamkeit
 - „Individuell unterschiedlich ausgeprägte Überzeugung, dass man in einer bestimmten Situation die angemessene Leistung erbringen kann. Dieses Gefühl bezüglich der Fähigkeit die Wahrnehmung, die Motivation und die Leistung auf vielerlei Weise“
- Quellen der Selbstwirksamkeit
 - Eigene Erfahrungen
 - Modelllernen
 - Soziale Überzeugung
 - Physiologische Zustände
- Selbstwirksamkeit ist wichtig für die Entwicklung einer demokratischen Lernkultur



IV Psychologische Grundlagen

Selbstwirksamkeit

Selbstwirksamkeit - Wie kann sie gesteigert werden?

- Verbindliche und realistische Ziele setzen
- Anspruchsniveau an die Leistungsfähigkeit anpassen
- individuelle und realistische Lern-, Leistungs- und Verhaltensziele setzen
- Ideen und Anregungen ernst nehmen
- Sich nicht alles vorgeben lassen, sondern eigeninitiativ selbst entdecken und neugierig sein
- reflektieren in welchem Zusammenhang die gegenwärtige Überwindung und Anstrengung zum bisherigen und denkbar weiteren Lebensweg steht
- Notwendige (Arbeits-)Fertigkeiten und Kenntnisse erwerben bzw. Gelegenheiten der Aneignung schaffen, d. h. Erfolge wahrscheinlicher machen
- Anderen Rückmeldungen über das Ergebnis von Anstrengungen geben
- Sich selbst Rückmeldung einholen:
 - Wer oder was ist für Erfolg oder Misserfolg verantwortlich? Was war schon gut und kann beibehalten werden, was ließe sich verbessern?
 - Gelegenheiten sozialer und wissensbezogener Netzwerke nutzen, um zum Rückhalt anderer beitragen zu können und selbst Hilfe und Anerkennung zu finden.