

Seminartitel

„... vom schwierigen Umgang mit Menschen“

Referentin: Maga Martina Bauer

www.bibeco.at.....Wien, September 2017

Zielsetzung

- Sensibilisierung für und Stärkung des eigenen sowie des „anderen“ Kommunikationsverhaltens
- Reflexion der eigenen und der fremden Kommunikationsmuster
- Erkennen von Kommunikationshemmern- und -barrieren
- Umgang mit Killerphrasen
- Anwendung theoretischer Modelle im Alltag
- Steigerung der persönlichen Kommunikations- und Konfliktfähigkeit
- Professionelle Haltung in schwierigen/belastenden/aggressiven Gesprächssituationen

Inhalte

Tagtäglich stoßen wir sowohl im privaten als auch beruflichen Umfeld an unsere Grenzen. Gerade in sehr schwierigen Gesprächen bleibt die „gute, einander zuhörende“ und von allen erwartete Kommunikation und Empathie häufig auf der Strecke. Unmut, Missmut, Unverständnis und Aggression machen sich breit und verhindern einen neuerlichen wertschätzenden Zugang mittels Gespräch. All das muss nicht sein – eine professionelle Haltung ist gefragt!

In diesem Seminar zum Umgang mit schwierigen/aggressiven Menschen/Kindern/Eltern/Situationen wenden wir uns vorerst einmal den Grundlagen der Kommunikation zu. Die unterschiedlichen Modelle werden theoretisch vorgestellt und anhand einiger Beispiele aus der beruflichen Praxis näher beleuchtet. Persönliche Auseinandersetzung und Sensibilisierung für das eigene Kommunikationsverhalten nehmen des weiteren einen wichtigen Platz ein. Änderungsvorschläge sowie theoretische Konzepte, die der Förderung einer verbesserten und effizienteren Kommunikation dienlich sind, werden vorgestellt, diskutiert und auf ihre praktische Umsetzbarkeit hin überprüft.

Praktische Übungen und Rollenspiele begleiten die Seminarinhalte und sollen die TeilnehmerInnen ermutigen, Gehörtes und selbst Erprobtes in ihren Alltag zu integrieren.

Für weitere Fragen bzw. Anliegen bin ich unter der Nr. 0676 900 46 95 erreichbar.

KOMMUNIKATION UND SOZIALE INTERAKTION

Kommunikation bedeutet in Verbindung stehen, sich verständigen, sich austauschen. Kommunikation ist für alle Menschen die Verbindung zur Umwelt, zu den Menschen und entspricht einem vielgestaltigen Bedürfnis aller Menschen.

- Ohne Kommunikation würde die Person ohne Widerhall sein, allein und einsam verkümmern.
- Die Menschen suchen Kommunikation um über die Anerkennung der anderen den Platz in der Gemeinschaft zu finden.
- Die Menschen suchen Kommunikation um über die Rückmeldung der Mitmenschen eigenes Handeln bei Bedarf korrigieren zu können.
- Die Menschen kommunizieren aus dem Bedürfnis nach Sicherheit und Zufriedenheit heraus.

Ein Beziehungssystem ist die Gesamtheit miteinander in Verbindung stehender Elemente (Individuen). Jede Veränderung eines einzelnen Elements (Individuum) bewirkt eine Veränderung aller anderen (Individuen, Mitmenschen).

GRUNDHALTUNGEN

nach der Theorie der Transaktionsanalyse

Im Verlauf der Entwicklung einer Identität entscheiden Menschen schon früh in ihrem Leben, was der Sinn ihres Lebens oder ihrer Existenz ist, wie sie sich selbst, andere Menschen und die Welt rund um sich wahrnehmen und beurteilen. Insbesondere bilden sie eine Vorstellung über den Platz aus, den sie im Verhältnis zu anderen Menschen einnehmen.

Insgesamt lassen sich vier Grundeinstellungen unterscheiden:

- 1. Ich bin okay - Du bist okay + +**
- 2. Ich bin nicht okay - Du bist okay - +**
- 3. Ich bin okay - Du bist nicht okay + -**
- 4. Ich bin nicht okay - Du bist nicht okay - -**

Die erste Grundeinstellung wird von Berne und vielen anderen TransaktionsanalytikerInnen als die ursprüngliche angenommen, zu der ein Mensch gelangt, wenn die Person ausreichend

Fürsorge und Zuwendung erhält und nicht von traumatischen, einschränkenden und negativen Botschaften behindert wird. Alle anderen Grundeinstellungen führen letztlich immer zu destruktivem Fühlen und Denken über sich selbst und/oder andere, es werden die eigene Person und/oder die anderen abgewertet. Das drückt sich auch im Verhalten aus.

Insgesamt wechseln alle Menschen ständig in unterschiedlichen Situationen in unterschiedliche Positionen.

KOMMUNIKATIONSMODELLE

SENDER – EMPFÄNGER – MODELL mit den FILTERPAAREN

- **Sachfilter/Personenfilter**
- **Detail/Überblick**
- **Linear/gleichzeitig**
- **Vergangenheit/Zukunft**

EISBERGMODELL

- **1/7 bewusst verfügbar – Sachebene**
- **6/7 unbewusst verfügbar – Beziehungsebene**

VIER-OHRENMODELL

Wir unterscheiden vier Kanäle einer gesendeten Nachricht (Schultz von Thun):

Sachebene, Beziehungsebene, Appellebene und Selbstoffenbarungsebene (Kopie)

- **Sachebene:** beschreibt den Gegenstand der Information, sehr sachlich;
- **Beziehungsebene:** hier drückt der/die SenderIn aus, was er/sie vom/von der EmpfängerIn hält, wie er/sie die Beziehung zum/zur EmpfängerIn definiert;
- **Appellebene:** hier wird die Wirkungsabsicht einer Botschaft deutlich, wozu will der/die SenderIn den/die EmpfängerIn veranlassen, was soll er/sie für ihn/sie tun;
- **Selbstoffenbarungsebene:** der/die SenderIn teilt mit, wie er/sie die Botschaft formuliert, eigene Befindlichkeit spielt hier eine Rolle;

Die AXIOME der menschlichen Kommunikation nach Paul WATZLAWICK:

- 1. Man kann nicht „nicht“ kommunizieren**
- 2. Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt**
- 3. Die „Natur“ einer Beziehung ist durch die „Interpunktion“ seitens der PartnerInnen bedingt**
- 4. Menschliche Kommunikation bedient sich „digitaler“ (sprachlicher) und „analoger“ (bildlicher) Modalitäten**
- 5. Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder „symmetrisch“ oder „komplementär“**

WAHRNEHMUNG

Das Modell des **JOHARI Fensters**:

Die Vernetzung der Kommunikation kann man gut mittels **JOHARI-Fenster** darstellen. Dieses Modell, das nach den Sozialpädagogen **Joe Luft** und **Harry Ingham** benannt wurde, kann als „Fenster“ mit vier Flügeln bezeichnet werden.

Flügel A:

dem Selbst
bekannt

Flügel B:

dem Selbst
nicht bekannt

Flügel C:

anderen nicht bekannt
Intimsphäre

Flügel D:

anderen nicht bekannt/dem Selbst nicht bekannt
Unbewusstes

- **Flügel A: öffentliche Person**, Bereich unseres Handelns, nichts wird anderen Personen verborgen;
- **Flügel B: blinder Fleck**, d.h. andere wissen oft mehr über uns als wir selbst, unbewusste Gewohnheiten, Vorurteile und Zuneigungen;
- **Flügel C: Bereich des Denken und Handelns**, den wir bewusst vor anderen verbergen, heimliche Wünsche, heimliche Schwächen, privater Bereich;
- **Flügel D: Bereich des Unbewussten**, es ist weder uns noch anderen bekannt;

GRUNDREGELN DER KOMMUNIKATION

Es gibt einige Grundregeln in der Kommunikation

1. Es gibt keine Nicht-Kommunikation
2. Zum Gelingen bzw. Misslingen von Kommunikation tragen immer alle Beteiligten bei
3. Die Übereinstimmung von verbaler und nonverbaler Botschaft ist anzustreben
4. Der/die EmpfängerIn hört, was er/sie hören will
5. Der Ton macht die Musik
6. Wie es in den Wald hinein tönt, so schallt es zurück
7. In jeder kommunikativen Nachricht schwingt neben der Sachebene immer eine Beziehungsebene mit
8. „Ja, aber ...“ bedeutet in der Kommunikation häufig ein verstecktes „Nein“

AKTIVES ZUHÖREN

Techniken des aktiven Zuhörens:

1. Wiedergabetechniken
2. Vertiefungstechniken
3. Statementtechniken
4. Aufmerksamkeitsreaktionen

Gesprächsstörer, die beim aktiven Zuhören verboten sind:

1. Befehlen
2. Interpretieren, diagnostizieren
3. Herunterspielen, bagatellisieren
4. Ausfragen, verhören
5. Lösungen liefern, Ratschläge erteilen
6. Vorwürfe machen, moralisieren, kritisieren
7. Von sich reden, sich selbst einbringen
8. Bewerten, urteilen
9. Warnen, drohen
10. Ironisieren, lächerlich machen, aufziehen

FEED - BACK

Über das Feed-back besteht immer die Möglichkeit den Kommunikationsprozess zu überprüfen, zu steuern und motivierend tätig zu werden:

Um mehr über uns selbst zu erfahren und damit den blinden Fleck zu verkleinern, ist es notwendig, immer wieder Rückmeldungen von anderen zu bekommen, positive wie negative Kritik über unser Verhalten und was es bei anderen auslöst. In Seminaren geschieht dies in Form des klassischen „Feedbacks“, das nach klaren Regeln verläuft. Letztlich sind diese Regeln aber bei jeder Form von Kritik anwendbar und machen diese leichter annehmbar.

Beim Geben von Feedback / Kritik:

- Sprechen Sie die Person-direkt an!
- Suchen Sie sich möglichst günstige Rahmenbedingungen für Ihr Gespräch:
- So aktuell wie möglich und mit soviel zeitlichem Abstand wie nötig
- Mögliche Störungen ausschalten, keinen akuten Zeitdruck
- Beschreiben Sie Ihre Wahrnehmungen (die „Fakten“), aber auch Eindrücke, die Wirkung auf Sie, die Reaktionen, die ein bestimmtes Verhalten oder eine Situation bei Ihnen auslöst!
- Nennen Sie konkrete und nachvollziehbare Beispiele, damit die angesprochene Person weiß, worum es Ihnen genau geht!
- Beziehen Sie sich auf veränderbare Verhaltensweisen!
- Urteilen und bewerten Sie nicht, auch Interpretationen, warum andere so sind oder etwas tun, sind nicht sinnvoll. Stellen Sie klärende Fragen, vermeiden Sie Fragen nach dem „Warum“, die leicht als Vorwurf missverstanden werden können!
- Formulieren Sie Ihr Feedback klar und präzise sowie der Situation angemessen.
- Zerstören und verletzen Sie nicht, sondern unterstützen Sie!
- Lassen Sie dem Gegenüber ausreichend Zeit, Ihre Kritik zu überdenken!
- Äußern Sie auch positive Kritik!

Beim Erhalten von Feedback / Kritik:

- Jede - positive wie negative - Rückmeldung birgt in sich die Gelegenheit für Sie, mehr über sich und Ihre Wirkung auf unterschiedliche Menschen zu erfahren.
- Nehmen Sie Kritik und die Person, die Sie kritisiert, ernst und hören Sie sie zunächst an, ohne sofort darauf zu reagieren!
- Lassen Sie das Gesagte auf sich wirken!
- Es ist weder notwendig und noch günstig, sich sofort zu rechtfertigen, zu verteidigen oder zu erklären, warum etwas so ist.
- Überprüfen Sie für sich, was Ihnen stimmig und annehmbar erscheint - und nehmen Sie auch nur das an!

Das quadratische Feedback - „Ich lerne aus den Rückmeldungen anderer.“

Analytisch / kognitiv: „Wie klar bin ich im Denken?“

Aktional: „Wie eindeutig sind meine Vereinbarungen und Schritte?“

Sozial: „Wie trete ich in Kontakt und gestalte Beziehungen?“

Emotional: „Wie offen zeige ich meine subjektiven Gefühle?“

Feed-back sollte immer EmpfängerInnenzentriert gegeben werden, sowie klar und eindeutig formuliert sein.

Feed-back-Regeln:

- Ich-Botschaften statt Du-Botschaften
- Respekt vor den Anderen
- Verhalten nicht Eigenschaften kritisieren
- Nicht das Verhalten der Anderen bewerten, sondern die eigene Reaktion beschreiben
- Konkret statt allgemein
- Dreier-Schritt der Kritik (Benennen, Wunsch, Veränderung)
- Positives Feedback nicht vernachlässigen

An Modellen kennen wir unter anderem
das **SANDWICH – Modell** und das **www – Modell**.

PERSÖNLICHE KOMMUNIKATIONSSTILE

Unter persönlichen Kommunikationsstilen verstehen wir individuelle Kommunikationsformen, die über die Sozialisation gelernt wurden und unsere persönlichen Kommunikationsmuster ergeben.

Wir unterscheiden die Kommunikationsstile

- **Bedürftig-abhängiger Stil:** Die Person hält sich für schwach und hilflos, hat Minderwertigkeitsgefühle, traut sich nicht zu, eigene Probleme zu lösen, andere Personen sollen ihm/ihr die Probleme vom Leib schaffen und für ihn/sie lösen;
- **Helfender Stil:** Die Person glaubt stark zu sein, braucht niemanden für seine/ihre Interessen, sucht seine Anerkennung in der Hinwendung zum anderen Menschen, will von der eigenen Situation ablenken;
- **Selbstloser Stil:** Die Person ist ohne Selbstwertgefühl, hält sich für unwichtig und wertlos, nur im Einsatz für andere meint er/sie zu gebrauchen zu sein;
- **Aggressiv-entwertender Stil:** Die Person hält nicht viel von sich selbst, damit dies niemand merkt versucht er/sie den anderen abzuwerten und verwendet häufig Du-Botschaften;
- **Sich beweisender Stil:** Die Person hat gelernt, dass er/sie nicht liebenswert ist, gibt sich nach außen perfekter, als ihm/ihr nach innen zu mute ist;
- **Bestimmend-kontrollierender Stil:** Die Person hat gelernt, dass triebhafte Impulse unter Kontrolle zu bringen sind, dieser innere Zwang wird auch nach außen gekehrt und verwendet daher oft die Appellebene;
- **Sich distanzierende Stil:** Die Person ist durch "Coolness" gekennzeichnet, als eine Art Selbstschutz vor der Verletzungsgefahr durch persönliche Nähe, die Beziehungsfähigkeit ist dadurch eingeschränkt;
- **Mitteilungsfreudig-dramatisierender Stil:** Die Person spielt sich möglichst geschickt oder lautstark in den Vordergrund, hinter der Selbstdarstellung steckt die Angst übersehen zu werden, BeziehungspartnerIn wird oft als „applaudierendes Publikum“ gebraucht;

Menschen beherrschen mehr oder weniger alle verschiedenen Kommunikationsstile. Wichtig ist, dass wir in der Kommunikation immer unserem Gegenüber begegnen um Beziehung herzustellen.

GESPRÄCHSFÜHRUNG

Die Gesprächsführung wurde vom Psychotherapeuten **Carl Rogers** entwickelt. In der Gesprächsführung geht es vor allem darum, die Gefühlsseite der Menschen stärker in das kommunikative Verhalten einzubeziehen. Sie soll einen Beitrag zum Verstehen und zur Klärung der Gefühle leisten. Gesprächsführung wird als hilfreiches Gespräch und auch als aktives Zuhören bezeichnet.

Wichtig bei der Gesprächsführung ist die Grundhaltung, die die Einstellung der Menschen zu sich selbst und vor allem zur Umwelt beschreibt!!!

Es gibt eine egozentrische und eine partnerInnenzentrierte Grundhaltung:

Egozentrische Grundhaltung: GesprächspartnerIn wird nur als applaudierendes Publikum der Inszenierung der eigenen Person gebraucht; kein wirkliches Interesse an den anderen Personen;

Partnerschaftliche Grundhaltung: zugewandte Grundhaltung, Vertrauen, keine Manipulation der anderen Personen, Grundvoraussetzungen sind: Akzeptanz, Toleranz und Respekt;

Bei der Technik der Gesprächsführung geht es darum, die dem/der PartnerIn zugewandte, akzeptierende, nicht wertende Grundhaltung im Gespräch umzusetzen. Wichtig sind Reaktionen und Antworten des/der Zuhörers/in.

Man unterscheidet zwischen fördernden und hindernden Antworten.

Fördernde Antworten und Reaktionen sind solche, die dem/der PartnerIn vermitteln:

- dass seine/ihre Gefühle, Meinungen und Ansichten verstanden und als subjektive Äußerungen akzeptiert werden;
- dass die Person am Gespräch und am/an (der) GesprächspartnerIn interessiert ist und das Gespräch weiterführen möchte;
- dass sich die Person nicht nur als passive/r ZuhörerIn zur Verfügung stellt, sondern sich auch selbst ernst nimmt und mit seinen/ihren Gefühlsreaktionen in das Gespräch einbringt.

Wichtig dabei ist:

- Aktives Zuhören
- Paraphrasieren
- Informationssuchende Fragen
- Wahrnehmungsprüfung
- Mitteilung der eigenen Gefühle

Hindernde Antworten und Reaktionen sind solche, die das Gespräch stoppen und die Fortsetzung des Gesprächs blockieren. Es handelt sich dabei darum,

- dass der/die ErzählerIn in seinen/ihren geäußerten Gefühlen nicht akzeptiert, sondern abgewertet wird. Er/sie bekommt das Gefühl, dass seine/ihre Gefühle nicht erlaubt sind;
- dass der/die ErzählerIn deutlich die moralischen oder sonstigen Überlegungen des/der Zuhörers/in zu spüren bekommt;
- dass der/die ErzählerIn den Eindruck gewinnt, der/die ZuhörerIn traue ihm/ihr nicht zu, mit seinen/ihren Problemen fertig zu werden oder eine Lösung zu finden.

Gekennzeichnet sind diese Antworten durch Desinteresse, Themenwechsel, Interpretation, Ratschläge, Verneinung der Gefühle, Benutzung früherer Äußerungen als Waffe und emotionale Verpflichtung.

Gesprächsführung konkret, bedeutet ein geplantes, zielgerichtetes Vorgehen:

- Gespräch vorbereiten
- Gesprächskontakt herstellen
- Thema formulieren
- Thema strukturieren
- IST - Zustand als Ausgangssituation ermitteln
- Schwierigkeiten, Meinungsunterschiede feststellen und präzisieren
- Änderungsmöglichkeiten erarbeiten
- Argumente abwägen
- Ergebnisse herausstellen und festhalten
- Schlusskontakt

GEWALTFREIE GESPRÄCHSFÜHRUNG

Thesen:

- Menschen hungern nach Einfühlung (Mitgefühl) und Wertschätzung.
- Menschen tun freiwillig und gerne etwas, um den anderen das Leben zu verschönern und weil sie an einer guten Verbindung interessiert sind.
- Unsere Bedürfnisse sind die Motivation für unsere Handlungen.
- Hinter jeder „wölfischen“ Aussage lässt sich das dahinterliegende Gefühl und Bedürfnis heraushören (mit Giraffenohren hören).

Die berühmten vier Schritte in der Kommunikationspraxis: (Arbeitsblatt)

- 1. Beobachtbare Situation erkennen**
- 2. Gefühle artikulieren**
- 3. Bedürfnisse die dahinter stehen erkennen**
- 4. Bitte / Wunsch formulieren**

Folgende Motive sind in der gewaltfreien Gesprächsführung zu beachten:

- Nicht wertende Aussagen
- Ich-Botschaften
- Keine Angriffe
- Sachliche Gesprächsführung
- Berichten darüber was du bei dir selbst während des Gespräches wahrnimmst
- Berichten über daraus erfolgende Gefühle – Nicht Aus-agieren
- Wunsch äußern bzgl. des Gegenübers

Einander verstehen kann gelingen unter Beachtung der Methoden: (Arbeitsblatt)

- Echtes, aktives Zuhören
- Spiegeln
- Bestätigung
- Paraphrasieren
- Klarstellen und Nachfragen
- Um mehr Informationen ersuchen
- Zuhören und danach Selbst Reden

FRAGETECHNIKEN

- Geschlossene Fragen
- Offene Fragen
- Alternativfragen
- Kontrollfragen
- Bestätigungsfragen
- Suggestivfragen

Geschlossene Fragen:

JA/NEIN Antworten

Offene Fragen:

**W-Fragen: WER, WAS, WARUM,
WO, WIE, WIESO**

Alternativfragen:

Wollen sie x oder y?

Kontrollfragen:

**Wichtiges als Frage wiederholen – Hat
jeder ...?**

Bestätigungsfrage:

Antwort soll JA sein

Suggestivfrage:

die gewünschte Antwort „unterjubeln“

Methodisch:

- **Dinge immer hinterfragen und nicht als Vorannahmen stehen lassen,**
- **neue Verknüpfungen schaffen,**
- **Oberbegriffe abfragen und keine Details – dauert zu lange,**
- **Systematisches Fragen**

Beachten Sie: **WER FRAGT DER FÜHRT!**

KOMMUNIKATIONSREGELN in der Gesprächsführung

- Jede/r ist für sich selbst verantwortlich
- „Ich“ statt „man“ oder „wir“
- Eigene Meinungen statt Fragen formulieren
- Störungen haben Vorrang
- Nur eine/r darf auf einmal reden
- Vermeiden Sie Interpretationen über andere/anderes
- Sprechen Sie die GesprächspartnerInnen persönlich an
- Achten Sie auf die Körpersprache

Modell: THEMENZENTRIERTE INTERAKTION nach Ruth Cohn

Die Themenzentrierte Interaktion ist ein pädagogisches Verfahren zur Arbeit mit Gruppen. Zentraler Gedanke ist die Herstellung einer „dynamischen Balance“ zwischen den drei Elementen:

dem Individuum mit Gefühlen, Bedürfnissen und Gedanken
der Gruppe mit ihren Beziehungen und Interaktionen, und
dem Thema um das es geht.

Spielregeln des TZI:

- Sei dein/e eigene/r Chairman/woman
- Störungen haben Vorrang
- Vertrete dich selbst in deinen Aussagen – ICH - Aussagen
- Sprich deine Meinung und deine Gefühle aus
- Begründe deine Fragen
- Vermeide Verallgemeinerungen
- Sei zurückhaltend mit Interpretationen
- Höre aufmerksam zu
- Lass andere ausreden
- Beachte deine Körpersignale

EMPATHISCHE GESPRÄCHSFÜHRUNG

Empathie ist „die Bereitschaft und die Fähigkeit sich in die Einstellung anderer Menschen einzufühlen“ (Duden). Empathie verlangt Denken und Fühlen und ist also umfassender als Mitgefühl (Sympathie). Es geht darum, die Gedanken und Gefühle einer anderen Person zu erkennen und zu verstehen, was diesen zugrunde liegt. Dabei ist es notwendig, ein Gleichgewicht von Nähe und Distanz zu wahren. Wenn Sie selbst von starken Gefühlen bewegt sind, laufen Sie Gefahr diese auf die andere Person zu übertragen.

- **Nehmen Sie sich Zeit**
- **Hören Sie mit vier Ohren (Schultz von Thun)**
- **Zeigen Sie Aufmerksamkeit**
- **Signalisieren Sie Interesse durch ihre Fragen**
- **Unterbrechen Sie nicht**
- **Stellen Sie Verständnisfragen**
- **Schaffen Sie Nähe durch Kontaktaussagen (ja, mhm, ...)**
- **Aktives Zuhören**
- **Stellen Sie emotionale Übereinstimmung her (dem Gegenüber seine Gefühle bewusst machen)**

Übg:

Pro Woche jeweils 3 Schritte der empathischen Gesprächsführung bewusst erproben und einsetzen – in der Reflexion Erfahrungen besprechen bzw. individuell reflektieren und korrigieren!

RHETORISCHE TRICKS UND IHRE ABWEHR

- Durch Wissen imponieren
- Durch Status- und Prestigesymbole beeindrucken
- Meinungen als Tatsachen ausgeben
- Auf Autoritäten berufen
- Sprichwörter und Bonmots
- Andeutungen
- Versteckte Ablehnung: Ja – aber Techniken
- „Bonbons“ in Aussicht stellen – Zustimmungsabhängige Belohnung
- Verstecktes Drohen – Zustimmungsabhängige Vermeidung von Bestrafung
- KritikerInnen verunsichern und diskreditieren

LITERATURVERZEICHNIS

Berne, Eric: Was sagen Sie, nachdem Sie Guten Tag gesagt haben? Psychologie des menschlichen Verhaltens. Fischer; Frankfurt/Main; 1983

Birkenbihl, V.F.: Kommunikationstraining. Zwischenmenschliche Beziehungen erfolgreich gestalten. 21. Auflage. Moderne Verlagsgesellschaft Landsberg am Lech. 1999

Cohn, Ruth: Es geht um Anteilnahme. Herder. 1989

Cohn, Ruth: Lebendiges Lehren und Lernen – TZI macht Schule. Klett-Cotta. 1993

Cohn, Ruth: Von der Psychoanalyse zur themenzentrierten Interaktion. Klett-Cotta. 1997

Duxbury, Joy: Umgang mit „schwierigen“ Klienten leicht gemacht. Huber. 2002

Hornstein, Walter: Beratung in der Erziehung. Fischer. Frankfurt/Main. 1977

Lucas, M.: Die Kunst des Zuhörens. Der Schlüssel für erfolgreiche Kommunikation. 2. Auflage. Gabal. Offenbach. 1997

Schwäbisch, Lutz/Siems, Martin: Anleitung zum sozialen Lernen für Paare, Gruppen und Erzieher. Rohwolt. Reinbek bei Hamburg. 2000

Schmid, Peter F.: Das beratende Gespräch. 1973

Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden. Rowohlt. 2003

Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden. Rowohlt.

Bänder - Störungen und Klärungen. 2002

Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. 2002

Das „innere Team“ und situationsgerechte Kommunikation. 2001

Rosenberg, M. B.: Gewaltfreie Kommunikation" -Aufrichtig und einfühlsam miteinander sprechen, Neue Wege in der Mediation und im Umgang mit Konflikten. Jungfermann Verlag. 2003

Watzlawick, Paul: Die Möglichkeit des Andersseins. Huber. 2002

Watzlawick, Paul: Menschliche Kommunikation. Huber. 2002

Watzlawick, Paul: Wie wirklich ist die Wirklichkeit. Piper. 2003

Watzlawick, Paul: Die erfundene Wirklichkeit. Piper. 1997

Arbeitsblatt

Vier Schritte in der Gewaltfreien Kommunikation (Rosenberg):

- A. Denke an eine Situation, in der Du einen Streit oder *Konflikt mit anderen hattest, oder dich sehr* geärgert hast, oder in der Du dich im Zusammensein mit anderen sehr unwohl gefühlt hast. Skizziere diese Situation kurz und gib ihr einen Titel:

B Schreibe auf, welche Gedanken Dir durch den Kopf gingen.

1. Beobachtung: Was hast Du gesehen und gehört? Versuche, ganz sachlich zu beschreiben, was Du wahrgenommen hast, so dass niemand sagen kann, das stimmt nicht. Verzichte auf Interpretationen, Verallgemeinerungen, Urteile, Analysen, Spekulationen.

2. Gefühl: Welche Gefühle hattest Du, welches waren Deine Emotionen, die auch körperlich spürbar waren? (z.B. traurig, zornig, unbehaglich, mutlos, einsam, wütend, ängstlich) Vermeide umformulierte Verben, wie z.B. Ich fühle mich ausgenutzt, ich fühle mich zurückgewiesen. Diese werden oft als versteckter Angriff empfunden

3. Bedürfnis: Welche waren Deine tieferen Bedürfnisse, was hast Du gebraucht? (z.B. Respekt, Anerkennung, wahrgenommen werden, gehört werden, Offenheit, Ehrlichkeit, Klarheit, Selbstbestimmung, Zugehörigkeit, Sinnhaftigkeit, Schutz, Ruhe, Einfühlung, Leichtigkeit) Kann auch auf einer konkreten Ebene ausgedrückt werden, sodass auch 10-jährige Kinder es verstehen. Fängt oft an mit „ich brauche, mir ist wichtig....“

4. Bitte: Welche konkrete, gegenwärtige und überprüfbare Bitte hattest Du an den anderen, damit Deine eigenen Bedürfnisse auch erfüllt werden. Möglich sind bei komplexen Beziehungsthemen erstmals Rückmeldebitten, oder aber Bitten, die sich auf konkrete Handlungen im Hier und Jetzt beziehen, z.B. Kannst du mir sagen, was du gehört hast? Was geht in dir vor, wenn ich das sage? Kannst du mir sagen, was in dir vorging, als du dich so verhalten hast? Ich möchte, dass du mir in der nächsten Situation erst mal sagst, was dich stört, statt zu schreien, einverstanden?