

Verstehen und verstanden werden

Kommunikation in der Tagesbetreuungeinrichtung

Eine Fortbildung für PädagogInnen

Samstag, 3. März 2018

9 - 17 Uhr



Ruth Kubik

www.ruthkubik.at

Rahmenbedingungen für Gespräche

1. Inhaltlicher Rahmen: Um welche Themen bzw. Problemstellungen geht es mit Eltern bzw. KollegInnen?
2. Innerer Rahmen: Meine Werte, Einstellungen und Emotionen als Grundlage für konstruktive Gespräche
3. Äußerer Rahmen: Räumlichkeiten, Zeitpunkt und beteiligte Personen
4. Struktureller Rahmen: Gesprächsleitlinien und Kommunikationswerkzeuge

1. Inhaltlicher Rahmen: Themen und Problemstellungen

Aktuelle offene Themen

Themenbereich 1:

Themenbereich 2:

Themenbereich 3:

Themenbereich 4:

Themenbereich 5:

Prioritäten der Themen:

rot: was davon ist akut und wo herrscht sofortiger Handlungsbedarf?

gelb: was davon ist zwar nicht optimal, kann aber aktuell so akzeptiert werden = Handlungsbedarf ist mittelfristig gegeben.

grün: was davon kann so akzeptiert und stehen gelassen werden, auch wenn die Situation nicht erfreulich ist = Handlungsbedarf ist nicht gegeben.

Verbesserungsmöglichkeiten:

Was können erste (kleine) Verbesserungsschritte sein?

Problemdiagnose von Konflikten:

Beteiligte Personen: Zwischen welchen Personen besteht der Konflikt? Wer ist in welcher Form an dem Konflikt beteiligt?

Thema des Konfliktes: Worum geht es bei dem Konflikt genau: Aussagen, Verhaltensweisen etc

Dauer des Konflikts: Ist es ein neues Problem oder besteht es schon länger? Kann man sagen, wann es begonnen hat? Auch aktuelle Probleme haben meistens eine Vorgeschichte.

Ablauf eines Konfliktes:

Anlass / Auslöser: was geht dem Konflikt voraus?

Welche Reaktionen / Aussagen / Verhaltensweisen folgen darauf?

>> Typische Abfolgen aus Anlass – Verhalten – Reaktionen – Aussagen registrieren

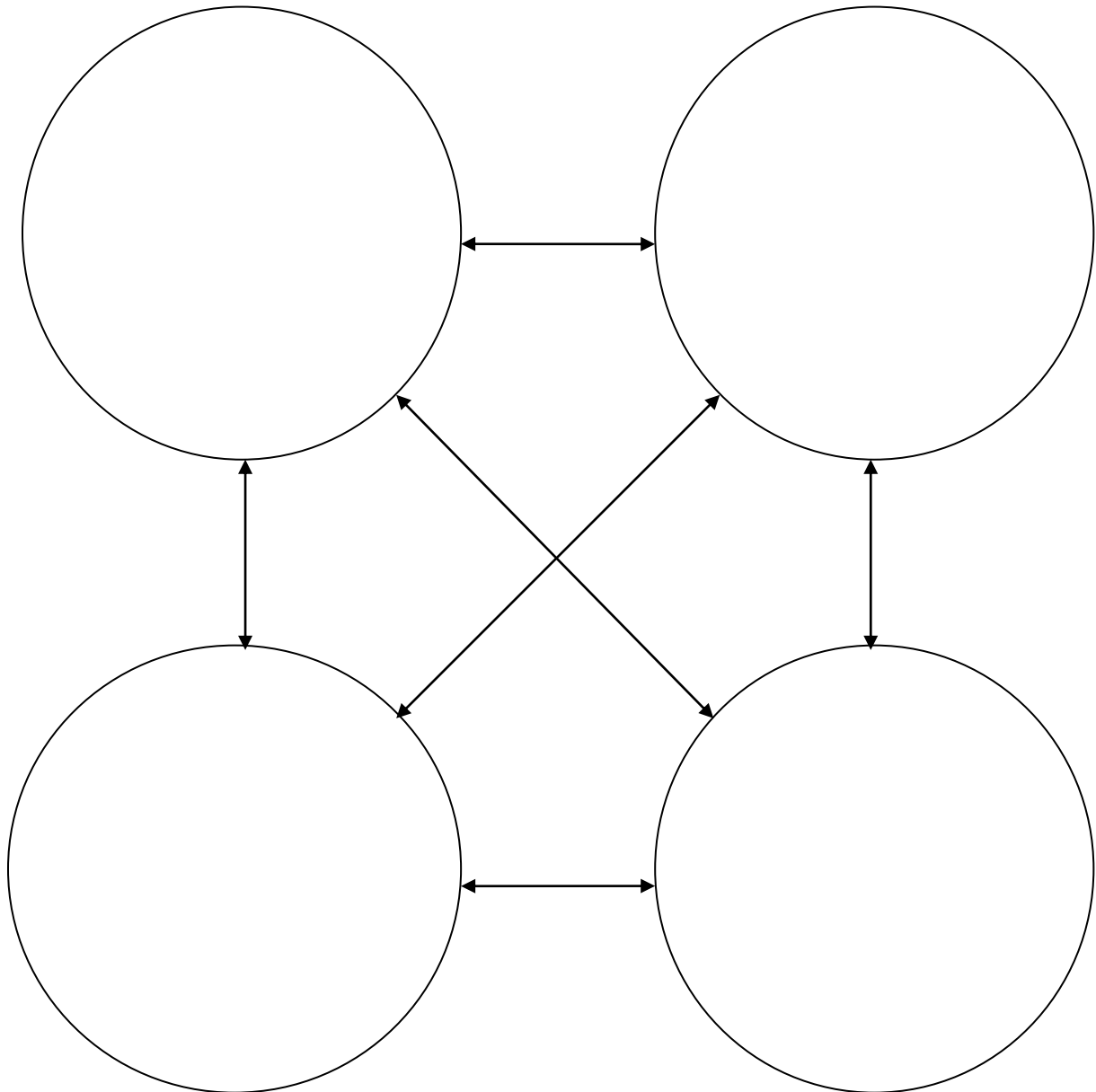
Hintergründe: Welche Bedürfnisse / Motivationen / Werte stehen möglicherweise bei den beteiligten Personen hinter dem gezeigten Verhalten?

Bisherige Interventionen: Was wurde bis jetzt schon versucht: Meine Interventionen / Reaktionen / Lösungsvorschläge / Angebote:

Auswirkungen meiner Interventionen:

Einflussfaktoren der Problematik

Bei Konflikten und Problem gibt es nie nur „eine Ursache – eine Wirkung“, sondern immer ein Zusammenwirken aus mehreren Faktoren bzw. von mehreren Personen in unterschiedlichen Gewichtungen und Dynamiken aus verschiedenen Bereichen / Systemen.



2. Innerer Rahmen: Meine Werte und Einstellungen als Grundlage für konstruktive Gespräche

Meine Werte und Einstellungen:

Welche Werte möchte ich in meinem Beruf leben? Was ist mir besonders wichtig? Was war meine Motivation, diesen Beruf zu ergreifen?

Welche Werte haben die Eltern in Bezug auf die Erziehung ihrer Kinder?

Mein persönliches Auftreten:

Was bestimmt mein Verhalten / Interaktionen / Kommunikation

>> wenn ich mich sicher fühle?

>> wenn ich mich unsicher fühle?

>> wenn ich mich ärgerlich / gereizt fühle?

Was brauche ich konkret, um mich sicher zu fühlen?

3. Äußerer Rahmen für Gespräche

GesprächsteilnehmerInnen:

- Wer sind meine AnsprechpartnerInnen?
- In welcher Reihenfolge?
- Wie viele TeilnehmerInnen sind zur Klärung des Anliegens erforderlich?
- Benötige ich kollegiale Unterstützung bzw. eine neutrale Moderation? (zB Kollegin, Leitung)

Rahmenbedingungen:

- Welcher Ort / Tageszeit / Wochentag ist für das Gespräch geeignet?
- Mit großzügigen räumlichen Verhältnissen und einem hellen, freundlich gestalteten Raum kann eine angenehme Willkommensatmosphäre geschaffen werden.
- Mit welcher Sitzordnung kann ein "Wohlfühlklima" bereitgestellt werden? (seitlich zum Gesprächspartner sitzen vermittelt mehr Kooperationsbereitschaft als vis-a-vis sitzen)
- Dafür sorgen, dass keine Unterbrechungen und Störungen während des Gesprächs stattfinden (außer in Notfällen!)

Auftretens meines Gesprächspartners:

Wie wirkt mein Gesprächspartner auf mich: Unvoreingenommene und aufmerksame Wahrnehmung des Auftretens und des Kontakt- und Kommunikationsverhaltens meines Gesprächspartners.

* **selbstsicheres Auftreten:** aufrechte, zugewandte, offene und entspannte Körperhaltung, kann Blickkontakt halten, feste Stimme in angemessener Sprechgeschwindigkeit und Lautstärke. Anliegen werden verständlich und strukturiert vorgebracht.

* **unsicheres Auftreten:** körperliche Unruhe, verschränkte Arme oder eine abgewandte, fluchtbereite Körperhaltung, Blickkontakt wird vermieden, der Blick ist auf den Boden gerichtet oder wandert unruhig umher, Verhaltensweisen wie: Wippen mit den Füßen, Spielen mit den Haaren oder Gegenständen, erröten, erblassen. Die Stimme ist eher leise, nuschelnd oder zittrig, "um den Brei herumreden" oder Verlegenheitsäußerungen (zB "äh", "hm")

* **aggressives Auftreten:** "heiße Aggression": Körperhaltung wirkt bedrohlich, angespannt; zu nahe kommen, "sich aufplustern"; Hände sind oft unbewusst zu Fäusten geballt oder wildes Gestikulieren; starrer Blick, roter Kopf, oftmaliges Wiederholungen von Forderungen - oder "kalte Aggression": leise Stimme mit bedrohlichem Unterton, stille Anzeichen von Stress wie zB beschleunigte Atmung, Anspannung, gefährliches Lächeln >> auf Frühwarnungen des eigenen Bauchgefühls hören!

Sicherheitsvorkehrungen:

Ist im Vorfeld abzusehen, dass der geplante Gesprächstermin Konfliktpotenzial birgt, können folgende Vorsichtsmaßnahmen überlegt werden.

- Information an KollegInnen über ein bevorstehendes möglicherweise schwieriges Gespräch
- Es empfiehlt sich, für heikle Gespräche einen neutralen Besprechungsraum anstelle des eigenen Büros zu nutzen.
- Unter Umständen ist es ratsam, die Leitung bzw weitere KollegInnen miteinzubeziehen.
- Anzahl und Zusammensetzung der Gesprächspartner sollten vorher gut geplant und transparent kommuniziert sein.
- Der Zeitpunkt sollte innerhalb der Öffnungszeiten gelegt werden, wenn noch weitere Personen im Haus sind.
- Jeder der Beteiligten soll die Möglichkeit haben, jederzeit den Raum zu verlassen – Position zur Tür beachten.
- Mit Kollegen besondere Absprachen (Codewörter „Kaffee“ oder „kopieren“) zu vereinbaren, um zB Gespräche zur Deeskalation kurz zu unterbrechen oder Hilfe zu holen.

4. Struktureller Rahmen

Eigene Vorbereitung:

Mein Anliegen:

- Maximal ein Thema pro Gespräch auswählen
- Was ist mein Ziel in Bezug auf meine GesprächspartnerInnen?
- Wie kann ich dieses Ziel mit positiven Worten formulieren?
- Um welche Probleme / Anliegen / Wünsche / Bedürfnisse / Werte geht es mir?

Meine innere Haltung:

- **Kooperation statt Konfrontation:** Das Gemeinsame vor das Trennende stellen
- **Lösungsorientierung:** Dem Gesprächspartner "gute Absichten" zu unterstellen und an seine inneren konstruktiven Anteile zu appellieren, fördert die eigene Zuversicht, gemeinsam an einer guten Lösung arbeiten zu können, die für alle Beteiligten zufriedenstellend ist.
- **"Wir"- Haltung:** Einladung zum Schulterschluss an den Gesprächspartner
- **Gemeinsamer Blick** auf gemeinsame Ziele: „Wir gegen das Problem“ nicht „Ich gegen Dich“
- **Eigene Selbstkontrolle:** kenne ich meine "roten Knöpfe" und habe ich Strategien entwickelt, meine Selbstkontrolle aufrecht zu erhalten?

1. Schritt: Verstehen durch Empathie

Ziel: ZUERST NUR verstehen der Anliegen und Bedürfnisse des Gesprächspartners bzw. seine Sichtweise der Probleme und diese "zurückübersetzen" auf die gemeinsamen Werte

- * Beide Anliegen sind gleich wichtig und werden gleich ernst genommen!
- * Informationen sammeln, um sich ein möglichst klares Bild vom Anliegen/Standpunkt des Gesprächspartners machen zu können.
- * Welche Motive / Gefühle sind vorhanden: Angst, Sorgen, Ärger, Stress, Frustration, etc.
- * Welche Werte / Bedürfnisse sind betroffen: Schutz, Sicherheit, Kontakt, Beziehung, Potenzialentwicklung, etc.
- * **Aussagen des Gesprächspartners zurück übersetzen auf gemeinsame Werte - was ist uns beiden wichtig?**

Neutrale Feststellung / Beobachtung als Einleitung: "Es geht um Kevin. Uns ist aufgefallen, dass Kevin in letzter Zeit auf manche Kinder ziemlich wütend reagiert und diese dann öfters schlägt. Haben Sie vielleicht eine Idee, was dahinter stecken könnte?"

- * Gespräch an aktuellen und konkreten Situationen festmachen
- * Neutrales wertfreies Beschreiben der Verhaltensweisen, von eigenen Wahrnehmungen und Beobachtungen sachlich und objektiv berichten.
- * keine: Unterstellungen, Vermutungen, Interpretationen, Wertungen, Forderungen, Erwartungen, Predigten.
- * keine Verallgemeinerungen: statt "immer": „manchmal“, „öfters“, „oft“
- * Bedingungen vermeiden (wenn-dann)

Türöffner in der Kommunikation:

- * ruhiges und aktives Zuhören (zugewandte Körperhaltung, Blickkontakt, wenn erwünscht, zustimmend nicken)
- * dazwischen: schweigen als Türöffner (in einer beziehungsorientierten, verständnisvollen, ermunternden Haltung, nicht fordernd oder im Rückzug)
- * Antworten und Reaktionen verzögern, Tempo reduzieren, Kommunikation verlangsamen

Einladende Formulierungen, um den Gesprächspartner besser zu verstehen:

- * „Was macht Ihnen am meisten Sorge?“
- * "Habe ich richtig verstanden, dass Sie ... wollen?"
- * "Erklären Sie mir noch mal, was Sie genau meinen, wenn Sie sagen: Sie wollen..."
- * "Mir ist nicht ganz klar, was Sie meinen"
- * "Erzählen Sie mir mehr darüber"
- * Offene Fragen: "wer?", "was?", "wann?", "wo?" (nicht: "warum?")
- * "weil?" statt "warum?"
- * Rückversicherung geben: " wir sagen nicht nein", "wir sagen nicht, Sie müssen“ "Wir schreiben Ihnen nicht vor, was Sie tun sollen", "ich versuche nur, es zu verstehen"
- * Statt „ich weiß, wie Sie sich fühlen“:
 - >> „*ich kann nachvollziehen*, dass es schwierig für Sie ist“
 - >> „*ich kann nur ahnen*, wie es Ihnen im Moment geht“
 - >> „*ich habe Verständnis* für Ihre Situation“
 - >> „*ich habe den Eindruck*, dass Sie sich ungerecht behandelt fühlen“
 - >> „*ich sehe*, dass Sie verärgert sind“
- * "Angenommen, es würde so weitergehen, was wäre das Schlimmste, was passieren könnte?"
- * Was ist der konkrete Wunsch des Gesprächspartners? "Was ist Ihr Wunsch?", "Wie wäre es, wenn die Situation für Sie optimal wäre?"

2. Schritt: Zum Bündnis einladen und das eigene Anliegen formulieren

ZIEL: In welchen Anliegen / Werten / Bedürfnissen / Sorgen stimmen wir überein und können damit einen Schulterchluss auf der Erwachsenenenebene herstellen?

- * Das eigene Anliegen mit positiven Worten formulieren
- * Mit welchen Anliegen / Werten / Bedürfnissen kann sich der Gesprächspartner identifizieren bzw. welche kann er nachvollziehen?
- * "Unsere Sorge ist...": eigene Befürchtungen ansprechen, wenn das Verhalten von Kevin sich fortsetzt
- * eigenes Anliegen formulieren: "Wir sind für die Sicherheit aller Kinder zuständig. Wir können nicht zulassen, dass er andere Kinder schlägt"
- * Rückversicherung: "Wir wollen auch Kevin schützen vor Provokationen, weil er dann versucht, mit Schlägen die Provokationen in den Griff zu kriegen".

>> In diesen ersten beiden Schritten kommen ausschließlich Sorgen bzw. bestimmte Anliegen zur Sprache. An eine Lösung wird bis zum Erreichen der 3. Stufe gar nicht gedacht. Denn es ist kaum zielführend, nach Lösungen zu suchen, bevor man nicht weiß, in welchen Werten man übereinstimmt und mit welchen Bedürfnissen und Problemen man es konkret und genau zu tun hat.

3. Schritt: Einladung zur gemeinsamen Lösungssuche

ZIEL: gemeinsam nach Lösungsvorschlägen suchen, um gemeinsam eine realistische, für alle Seiten zufriedenstellende Lösung zu finden.

- * **Beide Anliegen zusammenfassen.** Erst jetzt, da beide Anliegen auf dem Tisch liegen, und keinen Augenblick früher, sind beide Gesprächspartner bereit, nach potenziellen Lösungen für das Problem zu suchen. Diese Stufe beinhaltet die erneute Formulierung der Anliegen von beiden Gesprächspartnern, um das zu lösende Problem noch einmal zusammenzufassen: "Ich frage mich, ob es möglich wäre / gelingen könnte...", "Wir möchten mit Ihnen gemeinsam an einer Lösung arbeiten, die für uns alle zufriedenstellend ist."
- * **Einladung an den Gesprächspartner,** das Problem mit ihm gemeinsam anzupacken. Die Einladung lässt den Gesprächspartner wissen, dass Sie die Lösung des Problems mit ihm erarbeiten wollen - mit anderen Worten: gemeinsam - und nicht für ihn. Der andere erfährt dadurch, dass seine Sorgen angehört und seine Werte berücksichtigt werden. Die Anliegen beider Parteien müssen mit einbezogen werden.
- * **Beide sind verantwortlich.** Keiner der beiden Gesprächspartner ist alleine für die Entwicklung von Lösungsvorschlägen zuständig.
- * **Nicht vorschnell lösen.** Nicht auf die Einladung vergessen und vorschnell wieder eine Lösung parat haben. Die dauerhafte Lösung eines schwierigen Problems setzt voraus, dass sich der Prozess der Lösungsfindung entfalten darf, ohne dass vorzeitig auf die eigene Lösung zurückgegriffen wird. Wenn ich bereits weiß, wie das Problem zu lösen ist, bevor das Gespräch darüber stattgefunden hat, wird das Problem nicht dauerhaft gelöst.

Abschluss des Gesprächs. Das Gespräch endet mit der Vereinbarung von Zielen und Zwischenzielen, ebenso sollte der weitere Informations- und Kommunikationsfluss geplant werden. Oft sind mehrere Gespräche erforderlich, um gute Lösungen nachhaltig zu erarbeiten und zu entwickeln. Das Augenmerk sollte hier auf die gelingende weitere Zusammenarbeit zur Prozesssteuerung gelegt werden.

Do's der Kommunikation

Typische Gesprächsförderer

Offene Fragen

Nachfragen

Zielorientierte Fragen

Aufmerksamkeit signalisieren

Umschreiben, Zusammenfassen

Klären, auf den Punkt bringen

Wünsche herausarbeiten

Gefühle ansprechen

Ich-Botschaften / Konflikte konstruktiv ansprechen

Namentliche Ansprache

Positive Formulierungen

Verbindlichkeit signalisieren

Typische Redewendungen

Wie sehen Sie das?

Was meinen Sie mit „vielleicht“?
Sie sagen, irgendwie?
Meinen Sie, dass...?

Was könnte Ihre Situation verbessern?

Mhm, ja, aha, (Blickkontakt, Nicken)

Sie meinen, dass...

Wenn ich Sie richtig verstanden habe, geht es Ihnen also...und nicht...

Sie möchten also am liebsten...?
Ihnen ist vor allem wichtig,...

Sie fühlen sich dann herabgesetzt?
Sie sind enttäuscht?

Mir ist aufgefallen, dass ich schon mehrfach meinen Gedanken nicht zu Ende formulieren konnte. Ich habe jetzt den Faden verloren und bin mir unsicher, ob es Sie interessiert, was ich sagen will.

Ja, Frau Maier

Gerne; schön; klar; gut; ja, genau

Ich kümmere mich gleich darum.

Dont's der Kommunikation

Typische Gesprächsstörer

Ausfragen

Reizformulierungen

Belehren

Du-Botschaften

Vorwürfe machen, verallgemeinern

Herunterspielen

Unterstellungen machen

Bewerten

Befehlen

Warnen und Drohen

Lebensweisheiten

Killerphrasen

Weichmacher

Typische Redewendungen

Warum haben Sie sich denn nicht früher gemeldet?

Ich prüfe das.

Dafür bin ich nicht zuständig.

Aber, trotzdem, doch, nur, Problem

Das habe ich Ihnen doch vorhin schon erklärt

Sie hätten auf jeden Fall...

Ständig musst du alles weitertratschen

Das ist doch nicht so schlimm...

Da müssen wir alle mal durch...

Sie regen sich ja nur auf, weil...

Das liegt nur daran, dass Sie...

Sie denken da falsch...

So kommen Sie nicht weiter...

Zuerst beruhigen Sie sich mal...

Sie müssen halt...

Denken Sie an die Folgen...

Das würde ich mir überlegen...

Wer einmal lügt...

Ohne Fleiß kein Preis.

Das haben wir schon immer so gemacht.

Du immer mit deinen Ideen.

irgendwie, eigentlich, könnte, würde, eventuell,
vielleicht, unter Umständen