

# Elterngespräche lösungsorientiert führen



# Vier-Ohren-Modell nach Schulz von Thun (Kommunikationsquadrat)

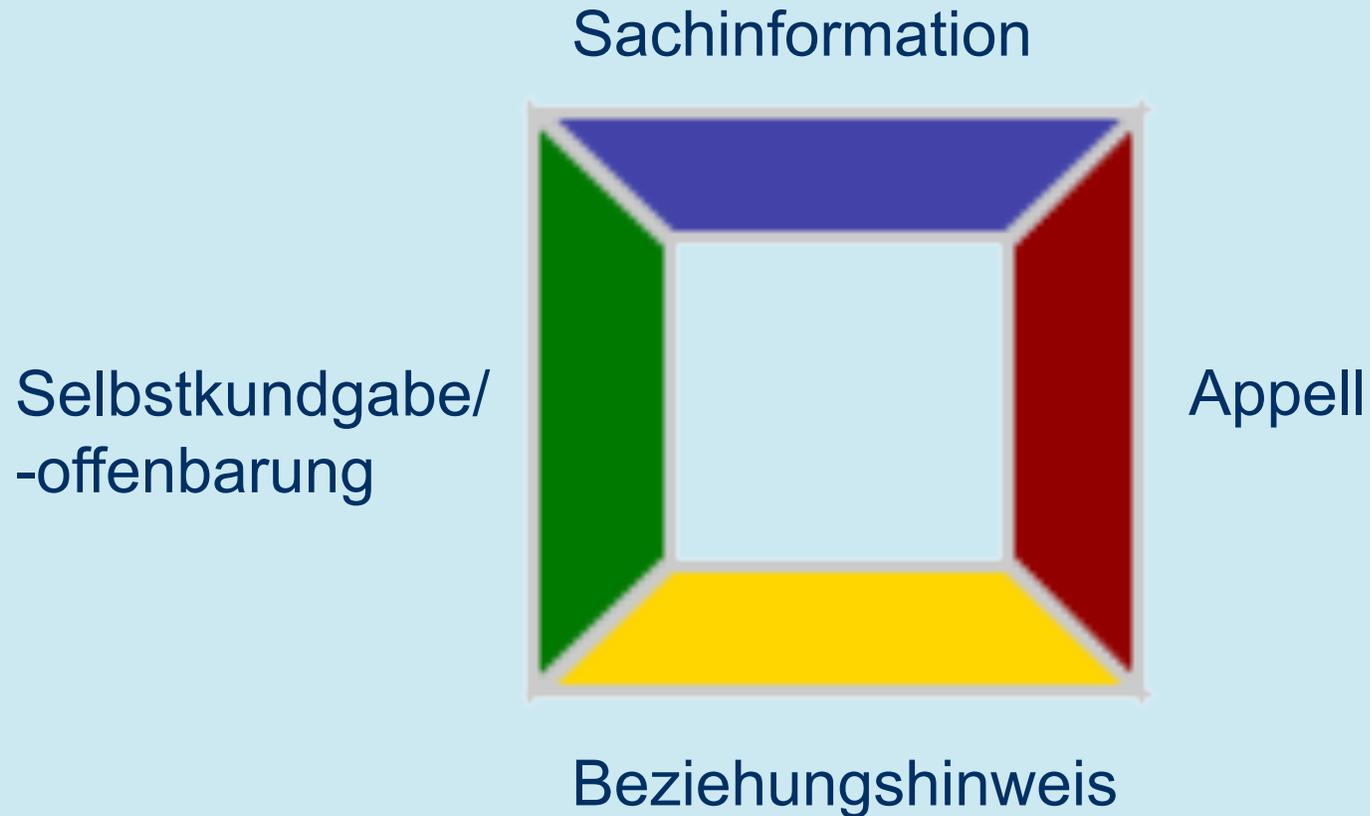
**Schau dir das folgende Video an.**

**Thema:  
Das 4-Ohren-Modell nach Schulz von Thun**

<https://www.youtube.com/watch?v=WJi6-Tc-YZ0>

# Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun

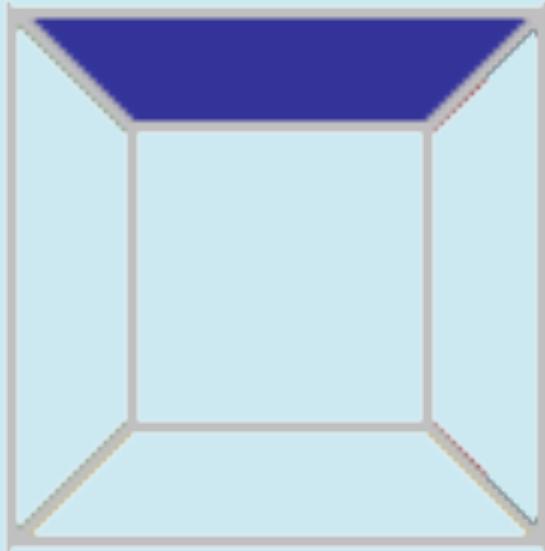
**Jede meiner Äußerungen enthält vier Botschaften gleichzeitig!**



# Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun

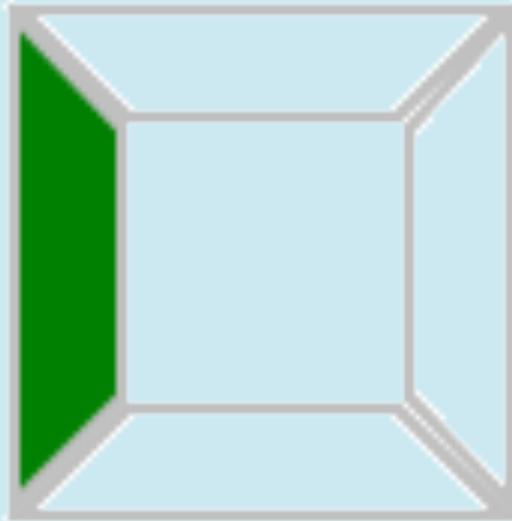
- Das Kommunikationsquadrat ist das bekannteste Modell von Friedemann Schulz von Thun.
- Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfache Weise wirksam.
- Jede meiner Äußerungen enthält, ob ich will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig:
  - eine Sachinformation (worüber ich informiere) – **blau**
  - eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe) – **grün**,
  - einen Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe) – **gelb**,
  - einen Appell (was ich bei dir erreichen möchte) – **rot**.

# Sachinhalt



- worüber ich informiere
- hier geht es um Daten
- die Herausforderung für den Sender besteht auf der Sachebene darin, die Sachverhalte klar und verständlich auszudrücken
- Der Empfänger kann auf dem Sachohr entsprechend der drei Kriterien (wahr-unwahr, relevant – irrelevant, hinlänglich – unzureichend) reagieren.

# Selbstkundgabe



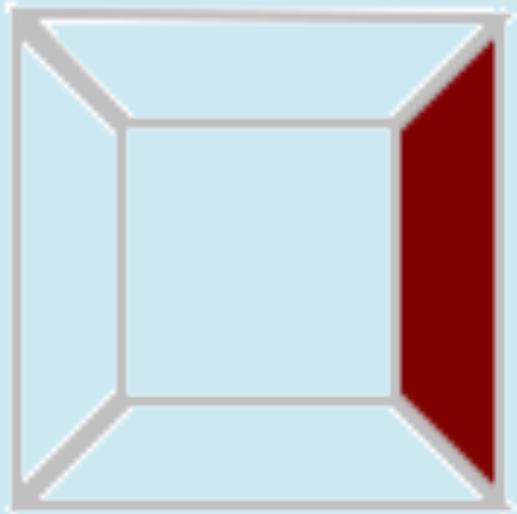
- Wenn jemand etwas von sich gibt, gibt er auch etwas von sich. Jede Äußerung enthält gewollt oder unfreiwillig eine Kostprobe der Persönlichkeit – der Gefühle, Werte, Eigenarten und Bedürfnisse. Dies kann explizit (“Ich-Botschaft”) oder implizit geschehen.
- Während der Sender mit dem Selbstkundgabe-Schnabel implizit oder explizit, bewusst oder unbewusst, Informationen über sich preis gibt
- nimmt der Empfänger diese mit dem Selbstkundgabe-Ohr auf: Was ist das für einer? Wie ist er gestimmt? Was ist mit ihm? usw.

# Beziehungshinweis



- auf der Beziehungsseite gebe ich zu erkennen, wie ich zum Anderen stehe und was ich von ihm halte. Diese Beziehungshinweise werden durch Formulierung, Tonfall, Mimik und Gestik vermittelt.
- Der Sender transportiert diese Hinweise implizit oder explizit.
- Der Empfänger fühlt sich durch die auf dem Beziehungsohr eingehenden Informationen wertgeschätzt oder abgelehnt, missachtet oder geachtet, respektiert oder gedemütigt.

# Appell



- Die Einflussnahme auf den Empfänger geschieht auf der **Appellseite**. Wenn jemand das Wort ergreift, möchte er in aller Regel etwas erreichen. Er äußert Wünsche, Appelle, Ratschläge oder Handlungsanweisungen.
- Die Appelle werden offen oder verdeckt gesandt. Mit dem Appell-Ohr fragt sich der Empfänger: Was soll ich jetzt (nicht) machen, denken oder fühlen?

# Grundlage I



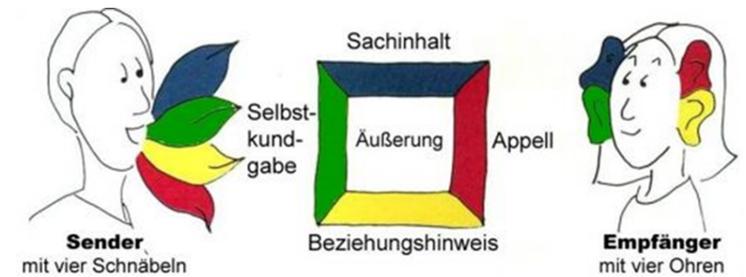
Das Kommunikationsquadrat (4 Ohren Modell) von Friedemann Schulz von Thun

# Grundlage I

- 1.) Erläutert das 4-Ohren Modell



# Grundlage I



- 2.) Erklärt die 4 Botschaften, die in diesem Beispiel gesendet werden.



<https://www.youtube.com/watch?v=IF88LM19Ovg>

Grundlage II

# Kommunikationsregeln von Paul Watzlawick

# Grundlage II

## Kommunikationsregeln von Paul Watzlawick

**Schau dir das folgende Video an.**

**Thema:  
Kommunikationsregeln von Paul Watzlawick**

<https://www.youtube.com/watch?v=OaQ8ZrKuQng>

# Grundlage II

## Kommunikationsregeln von Paul Watzlawick

1. Man kann nicht *nicht* kommunizieren.
2. Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.
3. Menschliche Kommunikation ist nicht in Kausalketten auflösbar.
4. Es gibt eine digitale und eine analoge Kommunikation.
5. Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär.

# Grundlage II

## Die Kommunikationsregeln von Paul Watzlawick

- 1. Man kann nicht *nicht* kommunizieren.**
  - Auch Schweigen und nichthandeln haben Mitteilungscharakter
- 2. Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.**
  - Inhaltsaspekt: Information, Daten Fakten
  - Beziehungsaspekt: zwischenmenschliche Beziehung zwischen Sender und Empfänger (Beziehungsaspekte drücken sich in Mimik, Gestik, Tonfall aus )
- 3. Menschliche Kommunikation ist nicht in Kausalketten auflösbar.**
  - Niemand weiß bei einem Streit z. Bsp. genau, wer angefangen hat. Anfänge werden nur subjektiv gesetzt, als sogenannte Interpunktion. Kommunikationspartner neigen dazu, Kommunikationsabläufe unterschiedlich zu interpunktieren., d.h. unterschiedliche Akzente zu setzen.
- 4. Es gibt eine digitale und eine analoge Kommunikation.**
  - Digitale Kommunikation: Worte, Sätze, Sprache ist logisch, abstrakt, präsentiert den Inhaltsaspekt
  - Digitale Sprache vermittelt in erster Linie Informationen, verbal
  - Analoge Kommunikation: bezieht sich nicht auf Dinge, sondern auf die Beziehung zwischen den Dingen oder Menschen, nonverbal
- 5. Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär.**
  - Je nachdem, ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit beruht.

Aus: Watzlawick, P./ Beavin, J.H./ Jackson, D.D. (2007): Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien, Bern, S. 50-71

# Grundlage III : Gespräche lösungsorientiert führen

- Zentrale Grundlagen **nach Carl Rogers** (Psychologe, Erziehungsberater und Begründer der Gesprächspsychotherapie):
- Leitgedanke ist ein humanistisches Menschenbild, das dem Beratenden eine Haltung der wertschätzenden Distanz ermöglicht.

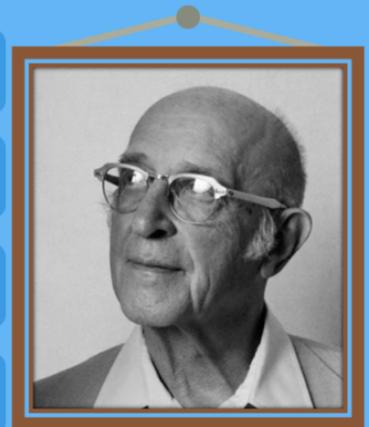
## Carl Rogers

Geboren: 08. Januar 1902 in Chicago

Beruf: Psychologe

Bekannt für: humanistisches Menschenbild & personenzentrierte Gesprächsführung

Gestorben: 04. Februar 1987 in „La Jolla“



# Grundlage III

## Wertschätzende Distanz:

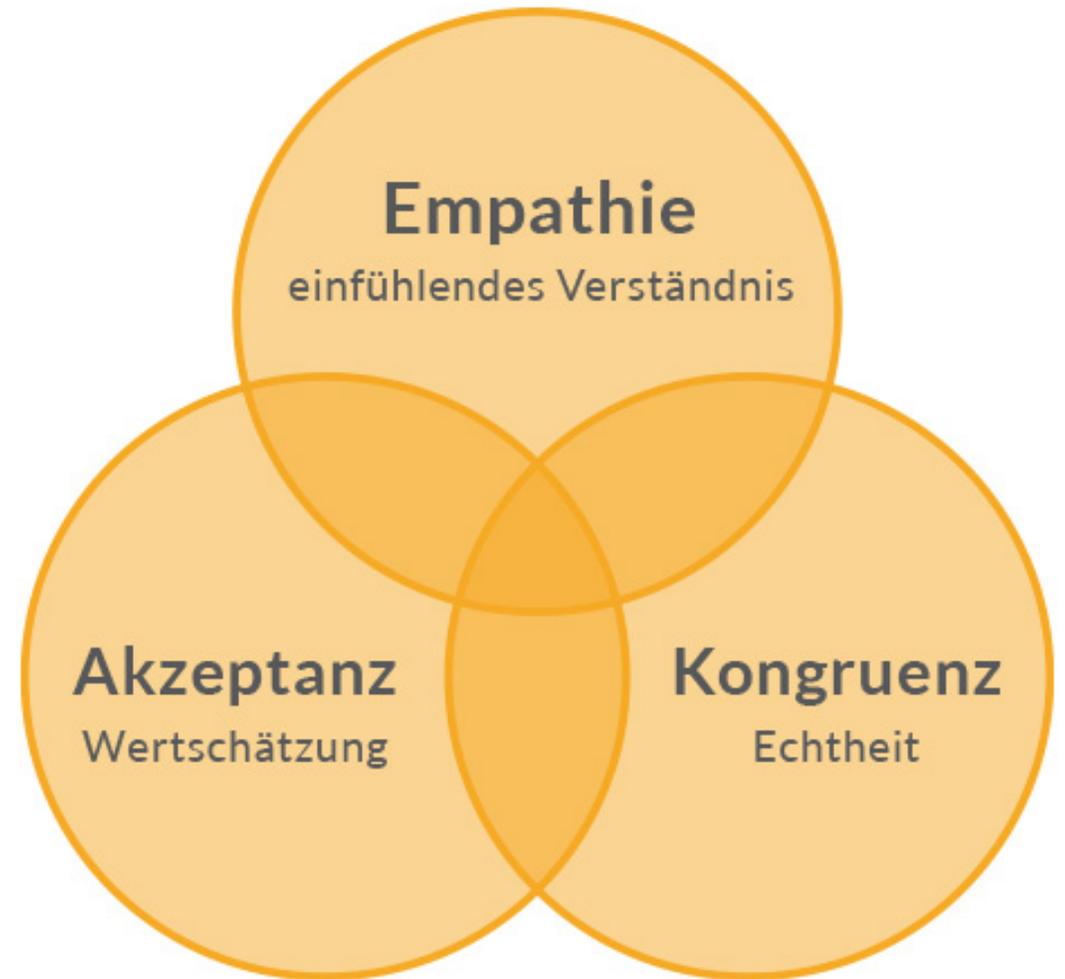
- Jeder ist selbstbestimmt und lernfähig
- Jeder konstruiert sich seine eigenen, subjektive Sicht der Wirklichkeit
  - Abhängig von Lebenssituation, Erfahrung, Prägung
  - Jeder hat gute Gründe für sein Verhalten
- Jeder hat das Bestreben sich selbst zu aktualisieren, zu erhalten, zu entwickeln



3 Grundhaltungen meinem Gegenüber

# Grundlage III: Carl Rogers

Für Carl Rogers gehören zu einem förderlichen Gesprächsklima drei Bedingungen, bzw. Kompetenzen, nämlich die Fähigkeit zur **Kongruenz**, zur **Akzeptanz** und zur **Empathie**.



# Grundlage III: Carls Rogers

## 1. Akzeptanz- Verstehen, ohne zu werten

Der Gesprächspartner wird so angenommen, wie er ist.

Er zeigt mir seine „innere Erlebniswelt“, die auch manchmal als heftige Reaktion auf aktuelle Außenreize zu verstehen ist.

Darum bemühe ich mich, ihm aufmerksam zuzuhören und sein Verhalten nicht zu werten, sondern zu verstehen. Das zeige ich durch verbale und nonverbale Reaktionen.

# Grundlage III: Carls Rogers

## 2. Empathie- sorgendes Einfühlen

Durch genaues Zuhören und Beachten der verbalen und nonverbalen Signale kann ich mich in die Gedanken und Gefühle meines Gegenübers einfühlen.

Im Idealfall gelingt es mir, ihm seine von mir wahrgenommenen Gefühle zu spiegeln (z.B. „ Ich merke, Sie machen sich große Sorgen wegen der schlechten Zensur.“).

# Grundlage III: Carls Rogers

## **3. Kongruenz- Echtheit im Reden und Tun**

Mein verbales und nonverbales Verhalten stimmen weitgehend überein.

Auch über meine eigene innere Befindlichkeit versuche ich mir klar zu werden und werde diese, wenn nötig, teilweise mitteilen.

# Grundlage III: Carls Rogers

## **WERT-Haltung der Gesprächsführung**

**Basis für Beratungskompetenz  
und Beziehungsqualität**

nach Carl Rogers

# Grundlage III: Carls Rogers

## Pädagogische Grundhaltung nach Rodgers

**Schau dir das folgende Video an.**

**Thema:  
Pädagogische Grundhaltung nach Carls Rodgers**

<https://www.youtube.com/watch?v=wIYmqw-Q-Bo>

# Grundlage III: Carls Rogers

## Grundlegende Haltung nach Carl R. Rogers



**Kongruenz**



**Echtheit**

- ✓ man selbst sein
- ✓ zu seinen eigenen Gefühlen stehen
- ✓ verbale & nonverbale Kommunikation stimmen überein
- ✓ Verhalten = inneres Erleben



**Akzeptanz**



**Wertschätzung**

- ✓ bedingungsfreie Wertschätzung
- ✓ offen sein gegenüber den Gefühlen
- ✓ Gedanken des anderen wahrnehmen & wertschätzen



**Empathie**



**Einfühlungsvermögen**

- ✓ Fähigkeit sich in andere einfühlen, ohne zu urteilen

# Grundlage III: Carls Rogers

## WERT

Wertschätzend  
begegnen  
(Akzeptanz)

insbesondere auch, indem ich  
Andersartigkeit und Haltungen akzeptiere,  
denen ich nicht zustimme.

# Grundlage III: Carls Rogers

## WERT

Echt sein  
(Echtheit/Kongruenz)

und in Übereinstimmung mit meiner inneren Realität, meinen Gefühlen, Bedürfnissen, Anliegen handeln.

# Grundlage III: Carls Rogers

## WERT

### Reindenden (Empathie)

in die andere Person:  
ihr einführend und empathisch zuhören

# Grundlage III: Carls Rogers

## WERT

### Transparent

die eigene Rolle und Macht sowie  
Ziele und Forderungen deklarieren.

# Grundlage IV: Thomas Gordon

## ICH - Botschaften

# Grundlage IV: Thomas Gordon

## Ich-Botschaften

**Schau dir das folgende Video an.**

**Thema: Ich-Botschaften**

<https://www.youtube.com/watch?v=KPI34DscstE>

# Grundlage IV: Thomas Gordon

## ICH - Botschaften

- gehen zurück auf Thomas Gordon, 1972
- mit Ich-Botschaften spricht man über eigene Vorstellungen, Gedanken und Gefühle und Bedürfnisse
- Kennzeichen dafür ist der Gebrauch des Wörtchens „Ich“
- Alle Aussagen werden dadurch persönlicher.
- Kritische Äußerungen, die sich auf andere beziehen (Du-Sätze), wirken häufig als Vorwürfe oder Anklagen, die leicht Gegenangriffe oder Rechtfertigungen auslösen

# Grundlage IV: Thomas Gordon

## Ich-Botschaften

1. Eine **wertungsfreie Beschreibung** des (störenden) Verhaltens

*Ich habe festgestellt, dass du...*

*(z.B. zum dritten Mal in Folge den Unterrichtsentwurf erst zu Stundenbeginn an mich übergibst)*

# Grundlage IV: Thomas Gordon

## Ich-Botschaften

2. Die **konkreten Folgen** für mich, die sich aus dem Verhalten ergeben.

*Ich kann deshalb...*

*(z.B. deine Planung und Umsetzung nur unvorbereitet hospitieren)*

# Grundlage IV: Thomas Gordon

## Ich-Botschaften

3. Eine **Schilderung des Gefühls**, das es bei mir auslöst.

*Ich werde dann...*

*Ich fühle mich dann...*

*(z.B. gestresst und unzufrieden, weil ich adhoc alles erfassen muss und dich aber gerne professionell beraten möchte)*

# Grundlage IV: Thomas Gordon

## Ich-Botschaften

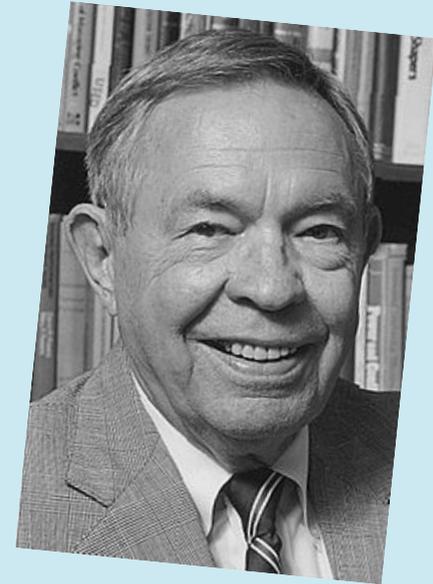
**4. Konstruktiven Lösungsvorschlag anbieten.**

*Ich wünsche mir/ erwarte [lässt weniger Spielraum), dass...*

*(z.B. du den Entwurf am Vortag bis 17:00 Uhr als E-Mail sendest)*

# Grundlage IV: Thomas Gordon

- Gesprächsführung nach Thomas Gordon (1994)
- US-Psychologe (1919- 2002)
- Konkretisierte humanistische Psychologie von Carl Rogers
- entwickelte Methoden der Gesprächsführung



# IV: Gesprächsführung nach Thomas Gordon

## 1. Passives Zuhören

- Dem Gesprächspartner still Aufmerksamkeit und Anteilnahme signalisieren (dabei nicht abgelenkt oder gar desinteressiert wirken).
- Sich in den Gesprächspartner hineinversetzen (Empathie) und ein Bild von der Welt des Gegenübers entwickeln.

# IV: Gesprächsführung nach Thomas Gordon

## 2. Aufmerksamkeit zeigen

- Nonverbal: Blickkontakt, Nicken, Lächeln, zugewandte Körperhaltung
- Verbal: Ja, Oh, Hmmm, Mm..., Aha,...Ach...

# IV: Gesprächsführung nach Thomas Gordon

## 3. „Türöffner“ verwenden

- Äußerungen zu Beginn des Gesprächs, die dazu einladen, dass der Ratsuchende/Gesprächspartner seine Gedanken/ Gefühle äußern kann, OHNE dass Urteile, Gedanken des Beraters/Zuhörers übermittelt werden.  
Die einfachsten Türöffner:  
-Tatsächlich?, - Interessant..., - Wirklich?, - Ich verstehe...

Diese Türöffner können noch deutlicher ausgedrückt werden:

„Erzählen Sie doch bitte mehr darüber.“

„Wenn Sie das weiter ausführen, kann ich Ihre Motive besser verstehen.“

# IV: Gesprächsführung nach Thomas Gordon

- Diese Äußerungen verdeutlichen, dass der Zuhörer nicht nur zuhört, sondern auch Anteil nimmt
  - ➔ Gefühl der Anteilnahme, Achtung vor der Person



*Du hast das Recht auszudrücken, was du empfindest.*

# IV: Gesprächsführung nach Thomas Gordon

## 4. Aktives Zuhören

Mit dieser Methode soll überprüft werden, ob der Empfänger den Sender wirklich verstanden hat. Dabei ist es günstig, wenn sowohl die Inhalte der Botschaft als auch die in ihr mitschwingenden Gefühle rückgemeldet werden. Die Inhalte werden dabei nicht wortwörtlich wiederholt, sondern paraphrasiert. (auch Gefühle)

So werden Missverständnisse im Kommunikationsprozess vermieden.

# IV: Gesprächsführung nach Thomas Gordon

- Fördert die Beziehung
- Erleichtert die Suche nach Problemlösungen

# IV: Gesprächsführung nach Thomas Gordon

Ziel:

**Gefühl der Anteilnahme,  
Akzeptanz  
und Achtung wird vermittelt!**

# IV: Gesprächsführung nach Thomas Gordon

TIPP:

## **Ich-Botschaften** (*entlasten mich und belasten den Partner nicht*)

- „In diesem Moment kann ich schlecht ein Gespräch führen, weil ich in die Klasse muss. Ein günstigerer Zeitpunkt wäre...“
- „Ich merke, dass ich mich angegriffen fühle und ich ungewollt in eine Verteidigungsrolle kommen. Ich meine, nützlicher für X wäre es...“
- „Ich fühle mich....Ich würde mir wünschen, dass....“