



Reden ist gut – WERTschätzend kommunizieren ist besser

Von Kristina Henry

Wie Frau Walther beim Elterngespräch ihre Haltung wiedergewann

Frau Walther, Lehrerin einer vierten Klasse, spricht mit den Eltern von Sebastian, weil er wiederholt seine Mitschüler geschlagen hat. Die Eltern haben ein ganz anderes Bild von ihrem Sohn und wollen nicht glauben, dass er in Konflikten schnell handgreiflich wird. Obwohl Frau Walther gewöhnlich einen offenen, wertschätzenden Umgang pflegt und kommunikativ geschult ist, eskaliert das Gespräch. Denn als die Eltern Frau Walther in lautem Ton der Lüge bezichtigen, ist sie so empört, dass sie ebenso laut kontert: Die Eltern seien nicht nur unkooperativ, sondern auch noch unverschämt. Sie droht mit Konsequenzen. Die Eltern verlassen unter wüstem Schimpfen das Klassenzimmer.

Frau Walthers grundsätzlich wertschätzende Haltung wurde in dem Gespräch hart auf die Probe gestellt. Sie kann ihre harsche Reaktion selbst nicht ganz verstehen. Nachdem die Wut verraucht ist, denkt sie über den Vorfall nach. Vielleicht war der Vorwurf der Eltern anders gemeint, als sie ihn verstanden hat. Warum reagierten sie so ablehnend? Sie ist überzeugt, dass es eine Ursache geben muss für die Sichtweisen und das Verhalten der Eltern. Während des Gesprächs waren diese Überzeugung und ihre Empathie wie weggeblasen.

Respekt und Achtung – vor den anderen und vor sich selbst

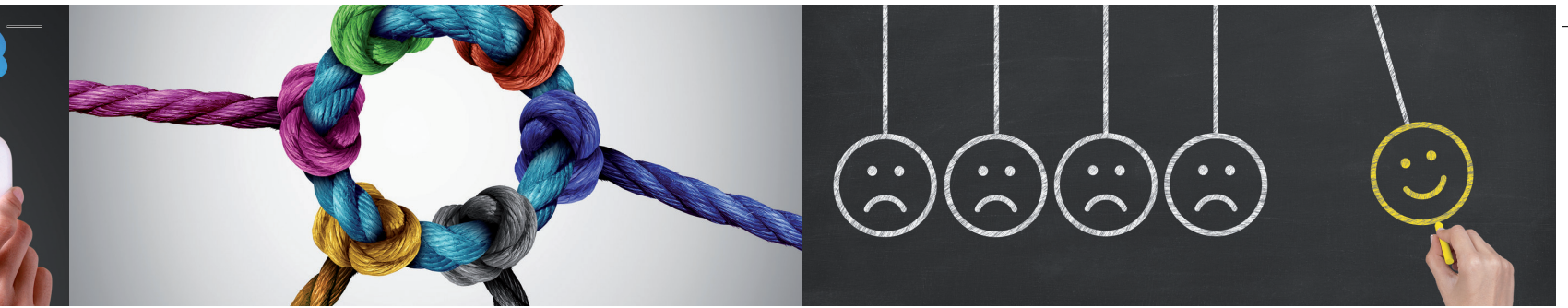
Wertschätzung bezeichnet ganz allgemein eine positive, wohlwollende Sicht auf das Wesen der Menschen. Diese innere Haltung, die mit Respekt und Achtung zusammenhängt, sieht das Wertvolle im Menschen, unabhängig von Verhalten oder Leistungen. Sobald aber der Frieden gestört wird, ob durch uneinsichtige Eltern, einen Störenfried in der Klasse oder eine nervige Kollegin, ist es weitaus schwieriger, seinem Gesprächspartner die Wertschätzung entgegenzubringen, die man sonst für ihn empfindet. Auch so manche Ehepartner können davon ein Lied singen.

Wie gut es gelingt, in Problemsituationen die gewohnte Haltung zu bewahren, hängt nicht nur davon ab, was der andere tut oder was man von ihm hält, sondern auch, wie sehr man sich selbst gerade mag. Die Fremdachtung ist also eng mit der Selbstachtung verknüpft.

**Fremdachtung
ist mit
Selbstachtung
verknüpft**

Erschwerend kommt hinzu, dass der Mensch dazu neigt, eigene Selbstzweifel durch die Abwertung anderer auszugleichen. Nehmen wir als Beispiel Herrn Meier, der darunter leidet, dass er es nicht schafft, in seiner Klasse für Ruhe zu sorgen. Das lässt ihn an seiner Kompetenz zweifeln. Als seine Kollegin das Thema anspricht, wirft er ihr vor: „Du hast keine Ahnung! In deiner kleinen Klasse magst du ja gut zurechtkommen. Aber wenn du mal meine Klasse





übernehmen müsstest, würdest du mit deiner leisen Stimme auf ganzer Linie scheitern!“ Nach dem Gespräch ist es ihm sehr unangenehm, wie bissig er reagiert hat. Eigentlich schätzt er die Kollegin sehr.

Ich-Botschaften und aktives Zuhören reichen nicht immer

Wer ein positives Bild von jemandem hat, ihn achtet und respektiert, wird dies grundsätzlich auch im Konfliktfall tun. Wut, Trauer, Empörung oder Scham überschatten in diesem Moment nur die zugrunde liegende Wertschätzung.

Um die Selbst- und die Fremddichtung nicht zu verlieren, geht es bei einer wertschätzenden Konfliktklärung darum, gut zu sortieren. Alles, was den Beteiligten wichtig ist, soll Gehör finden: Erfahrungen, Erwartungen, Bedürfnisse und Haltungen.

So hatte es auch Frau Walther im Gespräch mit Sebastians Eltern versucht. Sie sandte Ich-Botschaften, um vorwurfsfrei ihre Standpunkte zu formulieren, und hörte aktiv zu, um die Sicht der Eltern zu verstehen.

Nun besteht Kommunikation nicht nur aus einem Pingpong von Ich-Botschaften und aktivem Zuhören, sondern ist viel komplexer: Wer Botschaften sendet, empfängt zugleich, und wer empfängt, sendet zugleich. Frau Walther bekam während ihrer Unterredung bewusst oder unbewusst den Unmut der Eltern mit, bemerkte ihr Kopfschütteln und sah, wie der Vater ungeduldig mit den Fingern auf den Tisch trommelte. Das beeinflusste sie mindestens ebenso wie die Worte der Eltern. Als sie dann hörte, wie die Eltern Sebastian als „frommes Lamm“ zu Hause beschrieben, verdrehte sie unwillkürlich die Augen und stieß hörbar Luft aus. Sie blätterte in den Unterlagen, in denen die schulischen Vorfälle notiert waren. Diese nonverbalen Botschaften wiederum nahmen die Eltern bewusst oder unbewusst wahr, sodass sie das Gespräch mit beeinflussten.

Kommunikation entwickelt sich aus der Situation heraus. Auf die Frage, was gute Kommunikation ausmacht, fallen meist Begriffe wie „gute Chemie“, „gleiche Wellenlänge“ oder „im Fluss sein“. Diese Stimmigkeit oder Verbundenheit macht ein gutes Gespräch mehr aus als die sachlichen Inhalte.

Gerade bei kritischen Themen trägt ein stimmiges Gesprächsklima dazu bei, dass die Beteiligten offen und zugewandt bleiben und damit eher bereit sind, sich auf kreative Lösungen einzulassen.

Rahmenbedingungen für gute Kommunikation

Die Eltern hatten sich in der Zwischenzeit wieder gefasst und wollten den Konflikt mit Frau Walther lösen. Sie stimmten einem weiteren Gespräch zu, schließlich ging es um ihren Sohn. Frau Walther war eine gute Gesprächsatmosphäre wichtig. Da diese weniger durch sachliche Argumente entsteht, sondern durch die Art, wie kommuniziert wird, achtete sie nun verstärkt auf die Rahmenbedingungen:

Sie schenkte sich selbst Aufmerksamkeit:

Frau Walther beobachtete ihre eigenen Gefühle und ihre Körpersprache. Als sie den Eltern bei unkritischen Themen zuhörte, lehnte sie sich interessiert nach vorne, ihre ganze Haltung war entspannt. Als die Eltern wieder bezweifelten, dass Sebastian wirklich handgreiflich wurde, spürte sie sofort, wie sich ihr Magen zusammenzog. Da versuchte sie Folgendes: Sie spürte bewusst den Stuhl und die geringe Sitzfläche ihres Körpers, der sich durch ihre Anspannung noch weiter nach vorne schob. Sie bemerkte, dass sie kaum atmete. Also lehnte sie sich bewusst zurück, gab mehr Gewicht auf den Stuhl ab und atmete tief bis in den Bauch hinein. So sorgte sie für sich selbst.

Sie schenkte den Eltern Aufmerksamkeit:

Frau Walther versuchte, die Eltern wirklich zu verste-

Nonverbale Botschaften beachten



hen. Statt ihrer beliebten Phrase: „Wenn ich Sie richtig verstehe, dann meinen Sie also...“, blieb Frau Walther gedanklich möglichst lange bei den Themen der Eltern und redete selbst eher weniger. Das brachte Ruhe ins Gespräch. Sie bemerkte, wie die Mutter sich gelöster zurücklehnen konnte und der Vater weniger verbissen wirkte, weil sein Kiefer sich entspannte. Frau Walther sprach die Mutter sogar direkt auf ihre Körpersprache an: „Sie runzeln gerade die Stirn. Was bewegt sie?“

Sie ließ die Eltern immer ausreden:

Das klingt so einfach, es fiel Frau Walther trotzdem hin und wieder schwer.

Sie stellte Fragen:

„Wie genau verhält sich denn Sebastian zu Hause?“, „Wie würden Sie Ihren Sohn beschreiben?“, „Was für Gründe könnten Sie sich vorstellen ...“ Durch ihre Fragen konnte Frau Walther nicht nur den Sachverhalt besser einschätzen, sie gewann auch langsam das Vertrauen der Eltern wieder, die sich ernst genommen fühlten. Frau Walther versuchte, Fragen statt Aussagen zu formulieren: „Was halten Sie davon, mal den Schulpsychologen zurate zu ziehen?“ statt: „Ich möchte gerne den Schulpsychologen zurate ziehen.“

Sie zeigte Mut:

Frau Walther überwand sich dazu, ehrlich zu sagen, wie es ihr ging, auf die Gefahr hin, dass ihr das als Schwäche ausgelegt wird: „Wissen Sie, ich habe mich nach unserem Gespräch sehr elend gefühlt. Ich schätze Sie als Personen, und es passt gar nicht zu mir, dass ich plötzlich so aggressiv wurde. Ihr Vorwurf, ich würde

die Unwahrheit sagen, hat mich tief getroffen, weil ich mich für einen ehrlichen Mensch halte. Vielleicht habe ich da überreagiert.“

Sie pflegte Augenkontakt:

Frau Walther starrte die Eltern zwar nicht ununterbrochen an, aber sie blätterte diesmal nicht während des Gesprächs in den Unterlagen und ließ ihren Blick auch nicht zum Fenster schweifen.

Sie ließ Pausen zu:

Nachdem Frau Walther erkannt hatte, dass sie beim Thema Ehrlichkeit sensibel reagiert, konnte sie beim nächsten Gespräch gezielt darauf achten, nicht mehr in die gleiche Falle zu tappen. Als es wieder um Ehrlichkeit ging, atmete sie tief durch und dachte darüber nach, wie sie reagieren wollte, statt gefühlsmäßig spontan zu reagieren.

Nach dem Motto „Erst denken, dann reden“ ließ sie diese Denkpause zu, auch wenn Stille schwer auszuhalten ist.

„Alles Reden ist sinnlos, wenn das Vertrauen fehlt.“ Franz Kafka

Fragen fördert Vertrauen

Die Eltern von Sebastian waren positiv überrascht von diesem zweiten Gespräch. Sie waren mit einem sehr mulmigen Gefühl gekommen, denn sie hatten mit schlechter Stimmung gerechnet, nachdem das letzte Gespräch derart aus dem Ruder gelaufen war. Frau Walther hatte jedoch ihr Selbstwertgefühl ebenso wie die Wertschätzung für die Eltern wiedergewonnen. Ihre Haltung übertrug sich auf die Eltern, und nach kurzer Zeit war die Gesprächsatmosphäre vertrauensvoll genug, um sich ganz der Frage zu widmen, wie Sebastian geholfen werden könnte.

