

# Kommunikation

In: Günther Gugel: Handbuch Gewaltprävention II.  
Tübingen 2010.



## Impressum

Günther Gugel: Handbuch Gewaltprävention II  
Für die Sekundarstufen und die Arbeit mit Jugendlichen  
Grundlagen – Lernfelder – Handlungsmöglichkeiten.

© 2010 Institut für Friedenspädagogik Tübingen e.V. / WSD Pro Child e.V.

Gestaltung: Manuela Wilmsen, eyegensinn  
Fotos: Alles Fotos Jan Roeder, Gauting, außer:  
Druck: Deile, Tübingen

Institut für Friedenspädagogik Tübingen e.V.  
Corrensstr. 12, 72076 Tübingen  
kontakt@friedenspaedagogik.de  
www.friedenspaedagogik.de

Das Handbuch Gewaltprävention II ist ein Projekt von WSD Pro Child e.V., als Kooperationsprojekt durch das Institut für Friedenspädagogik entwickelt und durch die Berghof Stiftung für Konfliktforschung gefördert.

ISBN 978-3-93244452-4

# Kommunikation

## Grundwissen

- Menschliche Kommunikation ..... S. 286
- Soziale Wahrnehmung ..... S. 287
- Gefühle steuern Verhalten ..... S. 291
- Grundfunktionen der Kommunikation ..... S. 293
- Nonverbale Kommunikation ..... S. 297
- Umsetzung ..... S. 302

## Materialien

### Für Eltern und Lehrkräfte

- M1: Das Bild vom anderen ..... S. 304
- M2: Aktives Zuhören ..... S. 305
- M3: Ich-Botschaften ..... S. 306
- M4: Faire Kommunikation ..... S. 307
- M5: Regeln für Gruppen ..... S. 308
- M6: Der richtige Dialog ..... S. 309

### Für den Unterricht

- M7: Optische Täuschungen ..... S. 310
- M8: Die vier Seiten der Nachricht ..... S. 311
- M9: Körpersprache ..... S. 312
- M10: Gestik ..... S. 313
- M11: Gefühle ausdrücken ..... S. 314
- M12: Frauen und Männer ..... S. 315
- M13: Nonverbale Übungen ..... S. 316
- M14: Power Talking ..... S. 317
- M15: Gesprächshaltungen ..... S. 318
- M16: Coole Tipps für Gespräche ..... S. 319
- M17: Feedbackregeln ..... S. 320
- M18: Demokratisches Sprechen ..... S. 321

„Problemen ein ‚Reden als Eingreifen‘ benutzt.“ Ebru K.



„Gespräche vorbereitend zu führen und auch bei Problemen ein ‚Reden als Eingreifen‘ benutzt.“ Ebru K.

„Gewaltprävention an der Schule heißt, Gespräche vorbereitend zu führen und auch bei Problemen ein ‚Reden als Eingreifen‘ benutzt.“ Ebru K.

Gelingende Kommunikation ist ein Schlüssel zur Gewaltprävention. In diesem Baustein werden deshalb die Grundlagen menschlicher Kommunikation beschrieben und Möglichkeiten gelingender Kommunikation aufgezeigt. Dabei kommen der sozialen Wahrnehmung, dem Ausdruck von Gefühlen sowie der nonverbalen Kommunikation besondere Bedeutung zu.

## Menschliche Kommunikation

### Drei Dinge

Die drei wichtigsten Dinge im Leben sind: Geburt, Kommunikation und Tod.

*Friedemann Schulz von Thun. In: Friedemann Schulz von Thun: In: Deutsches Allgemeines Sonntagsblatt Nr. 28, 14. Juli 2000.*

Kommunikation ist eine unbedingte Voraussetzung des Zusammenlebens und der menschlichen Entwicklung. Verstehen und Verstanden werden als Ziel gelungener Kommunikation ist nicht einfach zu erreichen. Um richtig verstanden zu werden genügt es nicht, die richtigen Worte zu wählen. Neben der „logischen“ Aussage, muss auch die „psycho-logische“ stimmen. Diese wird durch vielerlei, die Worte begleitende oder ersetzende Körpersignale, ausgedrückt.

Zwischenmenschliche Kommunikation ist kein einseitiger, monologischer Prozess, sie findet in der Auseinandersetzung mit den anderen statt. Eine selbstständige Persönlichkeit entwickelt sich nur in und durch diese Auseinandersetzung, denn der Mensch kommt erst über das „Du“ zum eigenen „Ich“. Die Erfahrungen vom Anderen treten somit in den Mittelpunkt der Kommunikation.

Lehrkräfte und Eltern sind in diesem Prozess Vorbilder oder doch zumindest Modelle für gelungene oder misslungene Verständigungsprozesse. Gewaltpräventionsforschung zeigt, dass die Qualität der Lehrer-Schüler-Beziehung einen deutlichen Einfluss auf das Gewaltverhalten der Schülerinnen und Schüler hat. Restriktives und autoritär-disziplinierendes Lehrerverhalten bewirken eher ein gewaltförderndes Sozialklima (Melzer/Ehninger 2002, S. 44). Die öffentliche, vor der Klasse vorgenommene Etikettierung und Stigmatisierung



einzelner Schüler reduziert deren Selbstwertgefühl, grenzt sie aus und befördert damit Gewalt (Fuchs 2009, S. 48). Die Vermittlung von Kommunikationskompetenz (auf Schüler-, Lehrer-, und Elternseite) ist deshalb ein zentraler Bereich von Gewaltprävention.

## Soziale Wahrnehmung als Voraussetzung von Kommunikation

Menschliches Verhalten wird wesentlich durch die Wahrnehmung bestimmt. Dass und wie ein Mensch sich verhält, hängt davon ab, wie er die ihn umgebende Welt wahrnimmt. Wahrnehmung ist kein fotografisch-objektives Registrieren der Umwelt. Unsere Sinne können uns täuschen – sie sind zahlreichen Korrekturen, Einflüssen, Störungen und Fehlern unterworfen. Handeln in Problem- und noch mehr in Gewaltsituationen beruht häufig auf eingeschränkter Wahrnehmungsfähigkeit, verbunden mit mangelnder Informationsverarbeitung. Sind diese Situationen zudem noch emotional stark aufgeladen, schränken sich unsere Verhaltensmöglichkeiten auf wenige „erprobte Konstanten“ ein. Doch diese sind meist nicht angemessen. Fehlwahrnehmungen, eingeschränkte Wahrnehmungen oder falsche Interpretation und Verarbeitung des Wahrgenommenen bewirken oft falsche oder unangemessene Reaktionen.

Die Schulung der Wahrnehmung, das Kennen von Wahrnehmungsprinzipien und das Wissen um die Lücken- und Fehlerhaftigkeit der Wahrnehmung, verbunden mit der Überprüfung des Wahrgenommenen und dessen Interpretation, sind zentrale Voraussetzungen für gelungene Kommunikation. Ebenso sind sie auch für konstruktive Konfliktbearbeitung und einen deeskalierenden Umgang mit Gewaltsituationen von entscheidender Bedeutung.

### Lernen beruht auf Wahrnehmung

Der Mensch benötigt seine Sinne, um die Welt und auch sich selbst erfahren und erkennen zu können. Doch alle Wahrnehmung ist bruchstückhaft und verzerrt. Aus der gewaltigen Menge der Reize werden nur wenige ausgewählt. Die Auswahl entspricht nicht nur der Intensität der Reize, sondern auch den eigenen Bedürfnissen. Wahrnehmung vermittelt kein objektives Abbild von Realität, sondern ist ein komplizierter Prozess der Informationsverarbeitung, der neue – nämlich subjektive – Wirklichkeiten schafft.

Nicht das Auge, sondern das Gehirn ist das wichtigste Wahrnehmungsorgan. Unsere Sinne vermitteln uns keine direkten spiegelbildlichen Eindrücke, sondern unzählige Signale, die auf Nervenzellen treffen und dort in die „Sprache des Gehirns“, in elektrische

### Achtsamkeit

Achte auf deine Gedanken, denn sie werden deine Worte.

Achte auf deine Worte, denn sie werden deine Handlungen.

Achte auf deine Handlungen, denn sie werden Gewohnheiten.

Achte auf deine Gewohnheiten, denn sie werden dein Charakter.

Achte auf deinen Charakter, denn er wird dein Schicksal.  
*Klosterinschrift in England.*

*Zitiert nach: Evang. Jugendzentrum „Auf der Höhe“ Essen u.a. (Hrsg.): Sinn des Lebens. Villigst 2005, S. 98.*

Grundwissen



**Blaue Spaghetti?**

Worum mögen Sie keine blauen Spaghetti? Zu künstlich? Woher kommt die Gewissheit, dass weiße Spaghetti natürlicher und gesünder sind? Welche Farbe hat die Zukunft, welche Liebe, welche Hass? Wie sieht etwas Giftiges aus? Obwohl diese Fragen auf den ersten Blick unsinnig erscheinen, haben Menschen natürlich eine genaue (subjektive) Vorstellung davon, denn sie ordnen bestimmten Empfindungen bestimmte Farben zu.

*Günther Gugel/Uli Jäger: Weltsichten. Tübingen 1999, S. 85.*

Benennen Sie schnell hintereinander die Farben der Flächen:



Nervenimpulse umgewandelt und an das Gehirn weitergeleitet werden. Die eigentliche Frage ist dabei, wie aus physikalischer Energie psychologische Bedeutung entsteht. Denn erst das Gehirn verbindet die elektrischen Impulse mit bestimmten Bedeutungsinhalten. Lichtwellen werden so z.B. im Gehirn als Farbe und Schallwellen als Töne empfunden. Dabei ist die Frage, wie dies genau vonstatten geht und warum wir aus all' den Umweltreizen bestimmte ganzheitliche Eindrücke herausfiltern und als zusammenhängende sinnvolle Bedeutungsmuster erkennen, bislang weitgehend ungeklärt. Wie also kommt die Welt in den Kopf und wie bekommt diese Welt ihre Bedeutung?

**Soziale Wahrnehmung**

Soziale Wahrnehmung bedeutet sowohl Wahrnehmung von Sozialem (Personen) als auch die Mitbedingtheit der Wahrnehmung durch Soziales. Die jeweilige Wahrnehmung steuert das Verhalten. Wahrnehmung ist dabei ein Kompromiss zwischen dem, was der Mensch wahrzunehmen erwartet (Hypothese) und dem, was er faktisch an Umweltaufschluss vorfindet. Wahrnehmungsgesetze sind deshalb keine objektiven Mechanismen, sondern subjektive Konstruktionsprinzipien.

In der Gestaltpsychologie wurden eine Reihe von „Wahrnehmungsgesetzen“ formuliert:

- **Das Gesetz der Geschlossenheit**

Geschlossene Wahrnehmungsgegenstände haben größere Aussichten als Gestalten (zusammengehöriges Ganzes) wahrgenommen zu werden als nicht ganz geschlossene. Fehlende Teile werden zu geschlossenen Gestalten ergänzt.

**Physiologische Wirkung von Farben**

Die physiologische Wirkung der Farben nehmen wir meist nicht bewußt wahr. (...) Eine Wirkung der Farben auf Kreislauf und Nervensystem stellt sich vor allem ein, wenn man farbiger Beleuchtung ausgesetzt ist. (...)

Die einzelnen Farben haben recht unterschiedliche Wirkung:

- Gelb erhöht die Motorik, belebt, wirkt anregend und erheiternd.
- Orange aktiviert und wirkt bewegend.
- Rot aktiviert sehr stark und erregt, es steigert die Empfindung.
- Violett macht passiv und wirkt beruhigend.
- Blau erhöht die Konzentration, es kann aber auch deprimieren.
- Grün wirkt ausgleichend, stark beruhigend, eventuell auch abstumpfend.

Eine völlig „farblose“, also unbunte Umgebung ermüdet den Menschen auf die Dauer und stumpft ihn ab.

*Ruth Bleckwenn/Beate Schwarze: Gestaltungslehre. Hamburg 1995, S. 59.*

- **Das Gesetz der Nähe**

Näher zusammenliegende (stehende ...) Teile (Personen, Gegenstände ...) werden als zusammengehörig wahrgenommen (räumliche und/oder zeitliche Nähe).

- **Das Figur-Hintergrund-Prinzip**

Gegenstände (Ereignisse, Personen ...) werden in ihrer Beziehung zur Umgebung (Umwelt) wahrgenommen, der Kontext bestimmt, was wirklich wahrgenommen wird.

- **Bewegung ermöglicht Wahrnehmung**

Tiere, die still auf der Stelle verharren, können von ihren Feinden in der Regel nicht wahrgenommen werden. Erst, wenn sie sich bewegen, werden sie zur Beute. Helle Punkte in einem dunklen Umfeld ergeben noch keine Struktur und noch keinen Sinn. Erst, wenn sie bewegt werden ist eine Figur zu erkennen.

**Wahrnehmung ist dabei immer**

- **selektiv**, d.h. aus den vielen Reizen werden besonders ansprechende „ausgesucht“;
- **organisierend und gestaltend**, d.h. die Umwelt wird entsprechend den eigenen Stimmungen und Motiven organisiert;
- **akzentuiert**, d.h. das selektierte Material wird nochmals in wichtig und weniger wichtig differenziert;
- **fixierend**, d.h. Voreingenommenheiten, Stereotype und Vorurteile wirken sich bestätigend aus. Nur wenige Merkmale des Wahrgenommenen werden herausgegriffen.

Wahrnehmungsmuster sind zudem kulturell geprägt. Die gleichen Ausdrucksgesten werden in verschiedenen Ländern unterschiedlich interpretiert und verstanden, was zu vielerlei Missverständnissen führen kann.

**Die Grenzen der Wahrnehmung**

Unser Wahrnehmungsapparat ist äußerst begrenzt und lässt sich zudem leicht (z.B. optisch) täuschen. Wir können nur einen Teil der äußeren Wirklichkeit mit unseren Sinnen aufnehmen. So können z.B. unsere Ohren nur einen sehr schmalen Frequenzbereich hören. Wir sehen mit unseren Augen nur einen bestimmten Ausschnitt, und wir nehmen nur bestimmte Wellenlängen des Lichtes wahr. Unsere Geschmacksorgane können viele gefährliche Substanzen, die geschmacksneutral sind, nicht identifizieren. Die sensorische Ausstattung der Menschen kann weder Ultraschall noch Radioaktivität registrieren. Wir können nicht feststellen, ob Lebensmittel mit chemischen Substanzen vermischt sind oder ob sie gentechnisch manipuliert wurden.

Doch nicht nur biologische und anthropologische Faktoren spielen eine Rolle. Oft begünstigen Vorurteile oder Stereotype eine „falsche“ Wahrnehmung. Auch Angst oder Stress führen zu stark



**Grundwissen**

**Emotionen kontrollieren**

Emotional gesunde Kinder lernen, ihre Emotionen zu kontrollieren, indem sie sich selbst behandeln, wie ihre Eltern sie behandelt hätten. Geht es um unangenehme Gefühle wie Angst, Sorge oder Wut, müssen wir uns Wege überlegen, damit umzugehen.

Jörg Mertens: *Emotionale Intelligenz*. <http://emotions.psychologie.uni-sb.de>

eingeschränkter oder verzerrter Wahrnehmung. Gruppen, denen man sich zugehörig fühlt, also Bezugsgruppen, beeinflussen außerordentlich stark die Wahrnehmung und damit verbunden die Bewertung des Wahrgenommenen. So besteht z.B. eine Tendenz zur Angleichung von Meinungen in Gruppen, deren Mitglieder in einem engen Kontakt miteinander stehen. Gruppenteilnehmer trauen der Gruppenwahrnehmung mehr als ihrer eigenen und korrigieren die eigene Wahrnehmung zugunsten der Gruppenwahrnehmung. Vorurteile und Feindbilder sind vor allem Gruppenphänomene. Es sind Urteile von Gruppen über andere Gruppen, die sich hartnäckig einer Überprüfung und Korrektur entziehen.



**Tabuthemen**

**Über diese Themen sprechen Menschen kaum mit anderen, weil ihnen das zu privat ist:**

*Angaben in %*

Sexualität	64
Wie man finanziell dasteht, was man an Einkommen und Vermögen hat	61
Beziehungsprobleme	49
Geldsorgen	48
Probleme in der eigenen Familie	39
Das Thema Tod	33
Liebe, Zuneigung zu anderen Menschen	25
Schwere Krankheiten	22
Der eigene Glaube, die eigenen religiösen Überzeugungen	18
Die eigene politische Einstellung	12
Keines davon ist zu privat	9

Obwohl die Medien teilweise die Enttabuisierung der Intimsphäre suggerieren, steht Sexualität ungebrochen an der Spitze der Themen, über die die Bevölkerung kaum mit anderen sprechen mag. Auch die Abneigung, über Beziehungsprobleme mit anderen zu kommunizieren, hat zugenommen wie auch der Wunsch, die finanzielle Intimsphäre abzuschotten. Lediglich die Unter-20-Jährigen sind in dieser Beziehung wesentlich unbefangener und benennen insgesamt weniger Tabuthemen.

*Institut für Demoskopie Allensbach: Gesprächskultur in Deutschland. Allensbacher Berichte 2009, Nr. 3, S. 4. [www.ifd-allensbach.de](http://www.ifd-allensbach.de)*

*Bevölkerung Bundesrepublik Deutschland ab 16 bzw. 14 Jahren.*

# Gefühle steuern Verhalten

Angst ist nicht nur ein schlechter Ratgeber, sie verhindert auch mögliche Lernprozesse, denn es gibt keine emotionsfreie Informationsverarbeitung. Emotionsregulation ist an allen Prozessen der sozial-kognitiven Informationsverarbeitung beteiligt. Der gekonnte Umgang mit eigenen und fremden Emotionen ist dabei ein Schutzfaktor für das Individuum selbst wie für seine Sozialgruppe. Deshalb ist die sozial-kognitive Informationsverarbeitung ein spannendes Arbeitsgebiet der Präventionsforscher geworden (vgl. Haug-Schnabel 2005).

Gefühle sind unmittelbare körperliche Empfindungen und Reaktionen, die unser gesamtes Bewusstsein bestimmen. Sie tauchen in unterschiedlichen Formen auf, als Warnsignale (Angst, Furcht), als Ausdruck von Überraschung (z.B. Freude) oder als Reaktion auf Verlust (Trauer). Sie decken die gesamte Breite menschlicher Empfindungen ab und bilden so einen zentralen Bereich des menschlichen Ausdrucks. Starke Gefühlsregungen treten dann auf, wenn Bedürfnisse nicht befriedigt oder verletzt werden. Zu den Grundgefühlen gehören Freude, Angst und Furcht, Trauer, Scham und Schuldgefühl, Neid, Mitleid, Liebe, Aggression, Freude, Hilfslosigkeit, Wut, Zorn, Kummer, Niedergeschlagenheit, Verzweiflung und Langeweile.

Die Konfrontation mit spontan und impulsiv ausgedrückten Gefühlen mobilisiert oft Angst. Doch die Wahrnehmung von eigenen und fremden Gefühlen und der konstruktive Umgang damit können gelernt werden.

Goleman (1996) unterscheidet drei charakteristische Stile des Umgangs mit den eigenen Emotionen:

- 1. Der achtsame Charakter:** Er ist ein guter Emotionsmanager, der es versteht, die Emotionen sowohl zu identifizieren, als auch zu nutzen, was einer im hohem Maße vorhandenen Achtsamkeit zu verdanken ist.
- 2. Der überwältigte Typ:** Dieser ist sich seiner Emotionen wenig bewusst und kann folglich auch kaum Einfluss auf sie ausüben.
- 3. Der Hinnehmende:** Dieser ist sich seiner Emotionen bewusst, versucht jedoch nicht, etwas gegen sie auszurichten. Er nimmt sie mit einer „laissez-faire“ Haltung hin, was funktioniert, wenn man optimistisch ist. Allerdings kann diese Strategie sehr oft bei Depressiven beobachtet werden.

## Wie ein Fluss

Kommunikation ist wie ein Fluss, der ständig vor sich hinfließt. Er kann mal mehr, mal weniger Wasser führen, er kann mal ruhiger fließen oder sich über Stromschnellen bewegen.

Andere Wassermassen können hinzukommen und eine Zeitlang gemeinsam fließen, bevor sie sich wieder trennen. Man kann diesen Fluss umleiten oder austrocknen, immer wird man dann noch das Flussbett und die Ablagerungen sehen.

Ein solcher Fluss hat viele Funktionen: er kann verbinden oder trennen, er bietet lebensspendendes Wasser, er ist ein Transportweg für vielerlei Waren und Menschen, er bietet Erholungsmöglichkeiten.

*Günther Gugel: Kommunikation. In: Konflikte XXL. Tübingen 2004 (CD-ROM).*

Grundwissen

## Grundwissen

**Dialog**

Die Wurzeln des Wortes „Dialog“ liegen in dem griechischen „dialogos“: dia (durch) und logos (Bedeutung). Dialog bedeutet also hier nicht „Zwiegespräch“, sondern: der „Fluss von Bedeutung“ (mit und durch das Wort zwischen den Menschen).

*Martina & Johannes F. Hartkemeyer/L. Freeman Dhority: Miteinander Denken. Das Geheimnis des Dialogs. Stuttgart 2001.*

Damit sich eine eigenständige Persönlichkeit entwickeln kann, müssen Gefühle zugelassen und ernst genommen werden. Die emotionale Grundlage jeder Erziehung bilden Anerkennung, Geborgenheit, Wertschätzung und Akzeptanz. Um den Verlockungen der Gewalt widerstehen und eine selbstsichere, widerstandsfähige, vertrauensvolle und empathische Persönlichkeit entwickeln zu können, benötigen insbesondere Kinder und Jugendliche eine spezifische Qualität der Zuwendung, die Reiner Steinweg als seelische Grundnahrungsmittel kennzeichnet (2008, S. 116). Kinder müssen

- in ihrer Besonderheit gesehen werden und Aufmerksamkeit erfahren;
- in ihrer Gefühls- und Erlebniswelt, aber auch in ihrem Schmerz verstanden werden;
- Ermutigung und Anerkennung in ihren Bemühungen und Leistungen erleben;
- wohlwollende Kritik und Widerspruch bei Grenzverletzungen erhalten;
- Verlässlichkeit erleben, und (entsprechend abgestufte) Verantwortung übernehmen können.

Auch Gabriele Haug-Schnabel (2005) weist darauf hin, dass Empathie einer entsprechenden Sozialisationserfahrung bedarf, also am eigenen Leib erlebt werden muss, um selbst Einfühlbarkeit entwickeln zu können. Kommen zur Empathie noch Gefühle der Sorge um diesen Menschen und willentliche Aktionen, um dessen Leiden zu verringern, sprechen wir von Mitgefühl.

Zu den Voraussetzungen einer erfolgreichen emotionalen Kommunikation, die sich im Laufe der ersten Lebensjahre entwickelt, gehört neben der eigenen nonverbalen Ausdrucksfähigkeit das Erkennen der nonverbalen Signale der anderen, die Fähigkeit eigene Gefühle zu verbalisieren, das Verständnis der Bedeutung von Gefühlen und nicht zuletzt zunehmende Möglichkeiten, die eigenen Gefühle regulieren zu können und ihnen nicht mehr hilflos ausgeliefert zu sein. Emotionale Kompetenz in diesem Sinne zu erreichen, ist eine der bedeutendsten kindlichen Entwicklungsaufgaben.

Empathiefähigkeit hilft, Bindungen und Vertrauen zu stiften und zu festigen, Mitmenschen besser einzuschätzen und gemeinsame Aktivitäten zu synchronisieren. Ein freundschaftliches Sozialverhalten entsteht, das Raum für Aggression lässt, aber Gewalt verhindert.



# Grundfunktionen der Kommunikation

Das Ausloten von Macht und die Regulierung von Distanz und Nähe werden in der Sozialpsychologie als Grundfunktionen von Kommunikation gesehen (vgl. Wiemann/Giles 1990, S. 209-231). In vielen Kommunikationssituationen (also auch in Schule und Unterricht) versuchen die Schülerinnen und Schüler (aber natürlich auch die Lehrkräfte), die Kontrolle über die Situation und die anderen zu erlangen. Dies geschieht durch (bewusste oder unbewusste, verbale oder nonverbale) Beeinflussung der anderen. Solche Kontrollversuche können sich ausdrücken durch viel Reden, viel Fragen, wenig von sich Zeigen, direktem (demonstrativem) Blickkontakt, betont lockerer Haltung, starker Steuerung des Gesprächs, Unterbrechen des Gegenübers, abrupter Beendigung des Gesprächs usw.



## Kommunikation

verbale		nonverbale	
Vokal	Sprache	Körperausdruck <i>Gestik, Mimik</i>	Körperergänzend <i>Accessoires, Kleidung, Räume</i>

### Ein Rätsel

Ein Mann wird von zwei Wachen in einem Raum gefangengehalten, der zwei Ausgänge hat. Beide Türen sind geschlossen, aber nur eine ist zugesperrt. Der Gefangene weiß ferner, dass einer seiner Wächter stets die Wahrheit sagt, der andere dagegen immer lügt. Welcher der beiden aber der Lügner ist, weiß er nicht. Seine Aufgabe, von deren Lösung seine Freilassung abhängt, besteht darin, durch eine einzige Frage an einen der beiden Wächter herauszufinden, welche der beiden Türen nicht versperrt ist. Wie muss diese Frage lauten?

*Paul Watzlawik u. a.: Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern 2007. S. 53.*

#### Hinweis:

*Sie können die Frage beantworten, wenn Sie die Unterscheidung zwischen Inhalts- und Beziehungsaspekt bei der Kommunikation berücksichtigen. Die Lösung finden Sie auf der nächsten Seite.*

**Die Lösung**

Der Mann deutet auf eine Tür und fragt eine Wache (wobei es gleichgültig ist, auf welche Tür er zeigt und welche Wache er fragt): „Wenn ich Ihren Kameraden fragen würde, ob diese Tür offen ist, was würde er sagen?“

Lautet die Antwort „nein“, so ist die Tür offen, wenn „ja“, so ist sie zugesperrt.

Paul Watzlawik u. a.:

*Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern 2007, S. 53.*

Auch soziale Sprachstile unterstützen solche Kontrollversuche: Ein großer und differenzierter Wortschatz, hohe Sprechgeschwindigkeit, gute Aussprache, sowie eine korrekte Hochsprache werden z.B. allgemein mit Kompetenz und hohem sozialen Status in Verbindung gebracht. Dies heißt auch, dass diese Merkmale bewusst zur Beeinflussung der anderen eingesetzt werden (können).

Die mit der Kommunikation verbundene Aufnahme sozialer Beziehungen hat immer auch eine Dimension von Nähe und Distanz, von Zuneigung und Ablehnung. Dies kommt u. a. durch Blickkontakt (oder Vermeidung von Blickkontakt), offene (oder geschlossene) Körperhaltung oder das Einbeziehen (oder Vermeiden) privater Themen zum Ausdruck.

Welches Maß an Nähe bzw. Distanz als „normal“ betrachtet wird, hängt dabei von der Art der Beziehung ab (Eltern – Kind, Lehrer – Schüler, Freund – Freundin, ...). Nähe drückt sich oft darin aus, einem anderen bewusst Informationen über sich selbst zur Verfügung zu stellen, die dem anderen normalerweise in dieser Situation nicht zur Verfügung stehen (z. B. durch Erzählen, Zimmer zeigen, Freunde vorstellen, ins Elternhaus mitnehmen etc.).

Diese Selbstenthüllung ist jedoch mit der Forderung nach angemessener Erwidern verbunden. Die dahinterstehende Absicht ist, eine positive Wertschätzung für das eigene Selbst zu schaffen (vgl. Wiemann/Giles 1990, S. 214 ff.).

## Grundlegende Axiome der Kommunikation

Der Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawik hat Ende der 1960er Jahre grundlegende Eigenschaften von Kommunikation formuliert, die bis heute Grundlage für weiterführende Modelle sind (1988, S. 13-18):

- **Es ist unmöglich, nicht zu kommunizieren:** Wer redet, teilt etwas mit, wer schweigt ebenfalls. Verhalten hat kein Gegenteil, man kann sich nicht „nicht“ verhalten. Auch wer sich zurückzieht und nicht angesprochen werden möchte, vermittelt eine Botschaft, nämlich: „Ich möchte in Ruhe gelassen werden“.
- **Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt:** Der Inhalt, das was gesagt wird, wird gewöhnlich mit Worten ausgedrückt. Gleichzeitig vermitteln jedoch das gesamte Ausdrucksverhalten, die Mimik, die Gestik und der Tonfall, wie das Gesagte aufgefasst werden soll. Der Inhaltsaspekt bezeichnet also das „Was“ der Kommunikation, der Beziehungsaspekt das „Wie“.

Wenn die Inhalts- und Beziehungsaspekte mit ihren Botschaften nicht übereinstimmen, gibt es Störungen und Probleme. Häufig werden Beziehungsprobleme über Sachfragen ausgetragen. Die

Hintergründe einer scheinbar sachlichen Auseinandersetzung können z.B. in einer ungeklärten (Konkurrenz-)Beziehung liegen.

- **Menschliche Kommunikation findet verbal und nonverbal statt:** Wenn Menschen sich austauschen, so geschieht dies normalerweise über Sprache (Worte und Begriffe). Gleichzeitig drücken sie sich jedoch auch nonverbal durch ihre Mimik und Gestik, durch ihre Art zu sprechen, zu sitzen, zu gehen aus. Diese Ausdruckssprache ist unmittelbarer als die Begriffssprache mit Worten. Sie vermittelt vor allem Stimmungen und Gefühle.
- **Kommunikationsabläufe sind symmetrisch oder komplementär:** Symmetrische Kommunikation ist Ausdruck eines Strebens nach Gleichheit. Komplementäre Kommunikation beruht dagegen auf Unterschieden. Das Verhalten der Partnerinnen und Partner ergänzt sich gegenseitig. Beide Seiten können und dürfen sich nicht auf der gleichen Ebene begegnen. Das Verhalten des einen ist also für den anderen nicht möglich. Lehrer-Schüler-Kommunikation ist häufig komplementär statt symmetrisch.

## Die vier Seiten der Nachricht

Auf den Einsichten von Watzlawik aufbauend formulierte Schultz von Thun sein bekanntes Kommunikationsmodell der vier Seiten der Nachricht: Jede Nachricht (Information, Kommunikation) beinhaltet neben der Inhalts- und Beziehungsseite noch zwei weitere wichtige Aspekte, die Selbstoffenbarung und den Appell (vgl. Schulz von Thun 2005). Die vier Seiten sind:

- **Der Sachinhalt:** Zunächst beinhaltet eine Nachricht eine Sachinformation (Darstellung von Sachverhalten). Dies ist der auf ein Sachziel bezogene Austausch von Informationen und Argumenten, das Abwägen und Entscheiden.
- **Die Selbstoffenbarung:** In jeder Nachricht stecken nicht nur Informationen über die mitgeteilten Sachinhalte, sondern auch Informationen über die Person, die spricht. Mit dem Begriff Selbstoffenbarung soll sowohl die gewollte Selbstdarstellung, als auch die unfreiwillige Selbstenthüllung eingeschlossen werden.
- **Die Beziehung:** Aus jeder Nachricht geht hervor, wie der Sender zum Empfänger steht, was er von ihm hält. Oft zeigt sich dies in der gewählten Formulierung und im Tonfall und anderen nicht-sprachlichen Begleitsignalen. Für diese Seite der Nachricht ist der Empfänger besonders empfindlich; denn hier fühlt er sich als Person in bestimmter Weise behandelt (oder misshandelt).
- **Der Appell:** Es wird kaum etwas nur so gesagt – fast alle Nachrichten haben den Zweck oder die tatsächliche Wirkung, auf den anderen Einfluss zu nehmen. Der Appell-Aspekt ist vom

### Selbstbewusste Körpersprache

Der Freiburger Neurobiologe Prof. Joachim Bauer empfiehlt, um feindselige, aggressive Stimmungen abzubauen, Lehrern u.a., sich eine selbstbewusste Körpersprache anzueignen: Die Art des Gehens, Stehens, Stimme, Blickverhalten, Mimik und nicht zuletzt eine professionelle Kleidung müssten im Klassenzimmer wie beim Elternabend deutlich machen, dass der Lehrer gewillt sei, für die eigenen Vorstellungen einzutreten und sich Gehör zu verschaffen.

Vgl. *Südwest Presse*, 8.10.2008.





Beziehungsaspekt zu unterscheiden. Denn den gleichen Appell kann man ganz verschieden senden: der Empfänger kann sich vollwertig oder herabsetzend behandelt fühlen.

Da alle vier Seiten immer gleichzeitig im Spiel sind, muss der „kommunikationsfähige Sender“ auch alle vier Seiten beherrschen. Einseitige Beherrschung stiftet Kommunikationsstörungen. So nützt es z.B. wenig, sachlich Recht zu haben, wenn man gleichzeitig auf der Beziehungsseite Unheil stiftet.

### Die Sicht des Gegenübers

Betrachtet man die vier Seiten der Nachricht aus der Sicht des Gegenübers (Empfängers), so ist, je nachdem auf welcher Seite er/sie hört, seine/ihre Empfangstätigkeit eine andere:

- Man kann sich auf den Sachinhalt konzentrieren.
- Man kann besonders auf die Selbstoffenbarungsseite achten und sich dabei fragen: „Was ist das für eine/einer?“
- Man kann die Aufmerksamkeit besonders auf die Beziehungsseite richten und der Frage nachgehen: „Wie steht der Sender zu mir?“
- Man kann die Appell-Seite auswerten. Hier ist die Fragestellung: „Wo will er/sie mich hinhaben?“

Was zwischenmenschliche Kommunikation so kompliziert macht, ist: Der Empfänger hat prinzipiell die freie Auswahl, auf welche Seite der Nachricht er reagieren will.

Auch Schülerinnen und Schüler haben diese Wahl, „nur“ auf eine Seite der Nachricht zu hören. Wird im Unterricht nur und ausschließlich über Inhalte gesprochen, so wird man der Komplexität menschlicher Kommunikation nicht gerecht (vgl. Schulz von Thun 2005).

### Zehn Kommunikationsfallen

1. Die eigene Wahrnehmung für die allein richtige halten.
2. Die falsche Wortwahl; Konventionen nicht beachten.
3. Selbstdarstellung statt Zuhören und Eingehen auf den anderen.
4. Anschuldigungen statt Selbstaussagen.
5. Inhalt und Beziehung stimmen nicht überein.
6. Stereotypen oder Vorurteile bestätigt sehen.
7. Kommunikation als Kampf um Selbstbehauptung erleben.
9. Immer Recht behalten müssen, immer das letzte Wort haben müssen.
10. Körpersprache missachten.

# Nonverbale Kommunikation

Nonverbale Kommunikation ist direkter und aussagekräftiger als verbale. Sie richtig zu entschlüsseln und sie für den eigenen Ausdruck einzusetzen, ist für einen reibungslosen zwischenmenschlichen Umgang äußerst hilfreich.

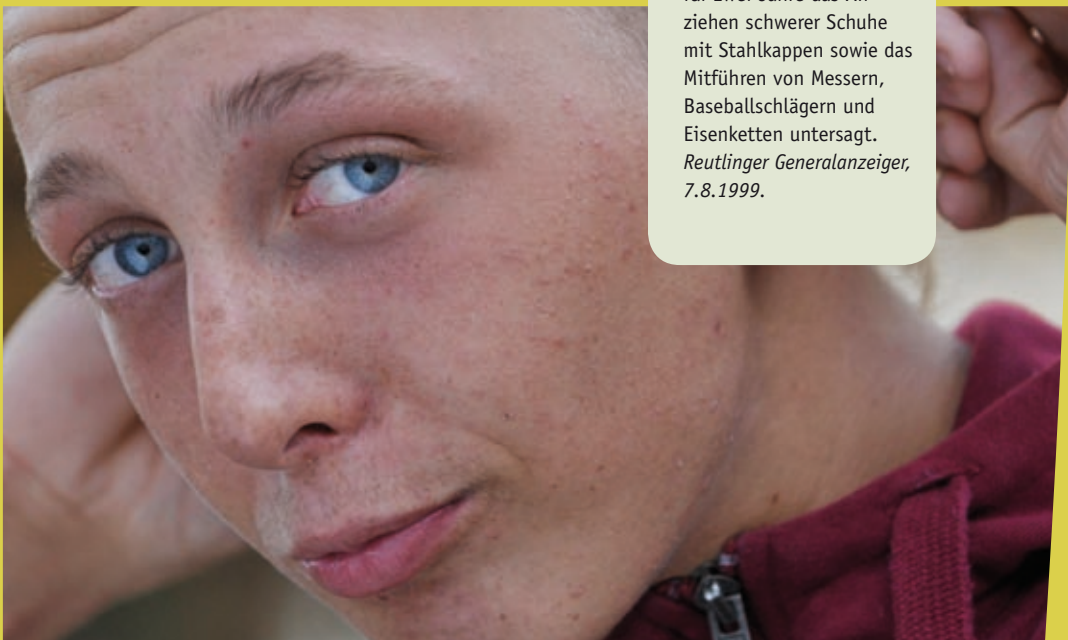
Auch in Konflikten und bei Gewalttätigkeiten spielt die Körpersprache eine wichtige Rolle. Zu wissen, welche nonverbalen Ausdrucksformen eher anheizen und eskalieren und welche eher deeskalierend wirken, ist für einen konstruktiven Umgang mit Konflikten zentral. Konflikte haben ihre eigene Dynamik – sie verlaufen in verschiedenen Phasen. Diese Phasen sind auch im Bereich der Kommunikation durch unterschiedliche körpersprachliche Ausdrucksweisen gekennzeichnet. Körpersprache schließt dabei auch Symbole, Gesten und Rituale mit ein.

Zu diesen körpersprachlichen Ausdrucksweisen im Kontext von Konflikten gehören u.a.: Höflichkeits- und Grußgesten; Drohgebärden, Demonstrationen von Macht und Überlegenheit; Unschuldsbeteuerungen; Trauer und Wut; Gesten der Vergebung und Versöhnung.

## Trenchcoats und Springerstiefel

- An der Columbine High School in Littleton (US-Bundesstaat Colorado) hatten im Mai 1999 zwei Schüler 13 Menschen erschossen und sich danach selbst das Leben genommen. Da die beiden Trenchcoats trugen, haben mehrere US-Schulen das Tragen solcher Mäntel verboten. Sie fürchteten Nachahmungstäter.
- Erstmals ist in Deutschland einem gewalttätigen Jugendlichen aus der rechten Szene das Tragen von Springerstiefeln verboten worden. Wie das sächsische Landeskriminalamt in Dresden bekannt gab, hat die Stadtverwaltung Leipzig schon im Mai einem 16-jährigen Schüler für zwei Jahre das Anziehen schwerer Schuhe mit Stahlkappen sowie das Mitführen von Messern, Baseballschlägern und Eisenketten untersagt. *Reutlinger Generalanzeiger, 7.8.1999.*

Grundwissen



**Befriedigendes Gespräch**

Gespräche sind vor allem dann befriedigend, wenn die Beteiligten

- Achtung und Respekt voneinander haben;
- klar und deutlich aussprechen, was sie meinen;
- zuhören und auch den anderen zu Wort kommen lassen;
- den anderen nicht bewerten;
- Stellung nehmen zur Meinung anderer;
- einfühlsam sich selbst gegenüber und anderen gegenüber sind;
- nicht über andere reden, sondern mit anderen.

*Reinhold Miller: Halts Maul, Du dumme Sau. Lichtenau 1999, S. 43.*

**Gelungene Kommunikation in Konflikten**

- **Die Grundlagen:** Anerkennung, Wertschätzung und das Bemühen um ein Verstehen des Gegenübers sind die Grundlagen für Konfliktgespräche. Dies bedeutet auch, Menschen nicht mit den Problemen gleichzusetzen.
- **Subjektive Sichtweisen in Rechnung stellen:** Wahrnehmung ist nie objektiv. Konflikte werden von den Konfliktparteien jeweils in ihrer eigenen subjektiven Sichtweise und Logik gesehen und interpretiert.
- **Den richtigen Sprachgebrauch finden:** Der persönliche Sprachgebrauch sollte sensibel mit Bezeichnungen und Begriffen umgehen. Deshalb sollten sexistische Wendungen und gewaltförmige Ausdrücke vermieden werden. Auch „Killerphrasen“ sind fehl am Platz.
- **Aktives Zuhören lernen:** Ausreden lassen und einander einfühlsam Zuhören ermöglichen es, die Anliegen des anderen zu verstehen.
- **Ich-Botschaften verwenden:** In Ich-Form zu sprechen bedeutet, Verantwortung für das Gesagte zu übernehmen, direkt und konkret zu sein. Der (Konflikt)Partner wird nicht beschuldigt („Du ...“), sondern die Wirkung seines Handelns auf mich selbst steht im Zentrum der eigenen Aussagen.
- **Körpersprache wahrnehmen und beachten:** Körpersprache ist oft eindeutiger als Worte, wengleich sie immer von Neuem ent-

**Der Ton macht die Musik**

Kommunikation ist eine komplizierte Vernetzung gegenseitiger Beeinflussung. Die Wahl der richtigen Worte mag dafür wichtig sein, entscheidend ist sie keineswegs. Sozialforscher meinen sogar, dass der kommunikative Erfolg nur zu etwa einem Zehntel von der Wortsprache abhängt. Entscheidend beeinflusst die Körpersprache sowie die Art und Weise des Gesprächs das Ergebnis.

Bevor auch nur das erste Wort gesprochen ist, nehmen die Blicke Kontakt auf. Vertrauensvoll und offen oder schweifend und unehrlich. Hinzu kommen Mimik und Gestik. Auch die Körperhaltung sendet wichtige Signale aus: aufrecht oder geduckt, nervös oder entspannt, natürlich oder verkrampft. Bei der Sprache entscheiden Betonung, Melodie, Tempo, Stimmlage, die Pausen und die Längen sowie die vielen Abstufungen der Modulation darüber, ob die Botschaft ankommt.

Es ist nicht selten, dass geschliffene Redner ohne Resonanz bleiben, während Stammerler ihr Gegenüber höchst überzeugend zu beeinflussen wissen. Ihre Offenheit nimmt gefangen, auch wenn die Botschaft sperrig klingt. Der Volksmund weiß es schon lange: Der Ton macht eben die Musik. Und man muss ihr Zeit geben, ihre Flügel zu entfalten.

*Peter Gillies. In: Die Welt, 6.11.2000.*

schlüsselt werden muss. Konflikt- und Krisensituationen sind meistens am Gesichtsausdruck, unwillkürlichen Gesten und der gesamten Haltung ablesbar. Demonstration von Überlegenheit und Stärke kann hier ebenso dazugehören wie Unsicherheiten oder Demutsgesten.

- **Mit Fragen sparsam umgehen:** Fragen sind ein wichtiges Hilfsmittel, um Interessen zu klären und verschiedene Sichtweisen eines Konfliktes zu erhellen. Mit Fragen muss jedoch sehr sensibel umgegangen werden. Nicht „Ausfragen“ darf das Ziel sein, sondern ein besseres gegenseitiges Verstehen.
- **Aktives Zuhören praktizieren:** Keine schon wissende und bewertende, sondern eine interessierte und zugewandte Haltung einnehmen, die Einfühlung und Verständnis signalisiert und die tiefere Bedeutung heraushört.
- **Feedback ermöglichen:** Feedback soll beschreiben, nicht interpretieren. Es soll sich auf konkrete Einzelheiten beziehen und moralische Bewertungen und Interpretationen vermeiden.
- **Metakommunikation:** Darüber zu sprechen, wie man spricht, die bewusste Auseinandersetzung darüber, wie Streitende miteinander umgehen, welche Gefühle die Äußerungen ihres Konfliktpartners bei ihnen auslösen und wie die Botschaften des Gesprächspartners bei ihnen ankommen, kann zur Konfliktlösung beitragen.



#### Achtsamer Umgang

Ein achtsamer Umgang schafft die Voraussetzung für aktives, zugewandtes Zuhören, das wiederum erst ermöglicht, Situationseinschätzungen, Urteile, Wahrnehmung zur Sprache zu bringen.

- Zugewandtheit als Bereitschaft, sich auf andere einzulassen, zuzuhören und nachzufragen, wenn man etwas noch nicht verstanden hat.
- Verstehensorientierung durch Schaffung von Erfahrungen, die einem zeigen, dass man durch nähere Informationen über die Handlungsbedingungen einer Person deren Verhalten besser verstehen kann.
- Sozialer Optimismus, der sich u.a. im Vertrauen darin ausdrückt, dass man auch selbst die Chance bekommt, sich zu erklären, wenn man sich falsch verstanden fühlt.
- Das Gewähren einer zweiten Chance, indem man anderen sowie sich selbst die Möglichkeit zugesteht, Fehler im Umgang miteinander zu machen und aus ihnen zu lernen.
- Das Bemühen um Interessenausgleich, indem man versucht, den anderen an der Lösung von Problemen und Konflikten zu beteiligen und bei Meinungsverschiedenheiten und Interessenkonflikten gezielt (vorläufige) Lösungen zu finden, die von allen Beteiligten angenommen werden können.
- Zuverlässigkeit und Respekt vor dem anderen als Bereitschaft zur Diskretion und zur Einhaltung von Vereinbarungen.

*Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (Hrsg.): Achtsamkeit und Anerkennung. Materialien zur Förderung des Sozialverhaltens in den Klassen 5-9. Bonn 2006, S. 21.*

**Killerphrasen und Scheinargumente**

Killerphrasen verhindern einen Austausch und ein echtes Gespräch. Solche Killerphrasen sind z. B.:

- Das geht hier nicht.
- Dafür ist die Zeit zu knapp.
- Das kann ich jetzt nicht erklären.
- Das haben wir schon oft versucht.
- Davor müssen wir aber noch ... erledigen.
- Was soll da schwierig sein?
- Das war noch nie so.
- Das können wir den anderen nicht zumuten.
- Das ist doch gar nicht erlaubt.
- Das macht zu viel Arbeit.

**Gewaltfreie Kommunikation**

Marshall B. Rosenberg (2002) hat das Konzept der „Gewaltfreien Kommunikation“ (GfK) entwickelt, das keine reine Technik ist, sondern eine Kommunikationsform, die auf Wertschätzung und Anerkennung des anderen beruht.

Sie ermöglicht Menschen, so miteinander umzugehen, dass der Kommunikationsfluss zwischen ihnen verbessert wird. Gewaltfreie Kommunikation kann sowohl beim Kommunizieren im Alltag als auch beim friedlichen Lösen von Konflikten im persönlichen, beruflichen oder politischen Bereich hilfreich sein.

Empathie ist nach Rosenberg eine Grundvoraussetzung gelingender Kommunikation. Er geht davon aus, dass die Form, in der Menschen miteinander kommunizieren, einen entscheidenden Einfluss darauf hat, ob sie Empathie für ihr Gegenüber entwickeln und ihre Bedürfnisse erfüllen können. Außerdem nimmt er an, dass Menschen unter freien Bedingungen die empathische Verbindung zum Mitmenschen suchen. Die GfK soll helfen, sich ehrlich auszudrücken und empathisch zuzuhören. Sie ist auf die Bedürfnisse und Gefühle gerichtet, die hinter Handlungen und Konflikten stehen. „Lebensentfremdende Kommunikation“, so Rosenberg sind die Formen der Kommunikation, die zu Gewalt beitragen, indem sie über den Kommunikationspartner (moralisch) urteilen (z.B. durch diagnostizieren, zuschreiben und vergleichen von Eigenschaften), die Verantwortung für eigene Gefühle und Handlungen verleugnen (z. B. ich fühle mich provoziert) oder Forderungen stellen, anstatt Bitten auszusprechen.

**Die vier Komponenten der gewaltfreien Kommunikation:****1. Beobachtung oder Bewertung?**

Genau beobachten, was geschieht. Die Beobachtung dem anderen ohne Bewertung mitteilen.

**2. Gefühle ausdrücken**

Was fühlen wir, wenn wir diese Handlung beobachten?

**3. Bedürfnisse erkennen und akzeptieren**

Welche Bedürfnisse stecken hinter diesen Gefühlen?

**4. Bitten aussprechen**

Was wollen wir vom anderen?

**Das Modell der gewaltfreien Kommunikation umfasst:**

- Konkrete Handlungen, die wir beobachten können und die unser Wohlbefinden beeinträchtigen;
- Wie wir uns fühlen in Verbindung mit dem, was wir beobachten;
- Unsere Bedürfnisse, Werte, Wünsche usw., aus denen diese Gefühle entstehen;
- Die konkrete Handlung, um die wir bitten möchten, damit unser Leben reicher wird.

Vgl. Marshall B. Rosenberg: *Gewaltfreie Kommunikation*. Paderborn 2002. S. 21, f.

Die vier Schritte, auf denen die Gewaltfreie Kommunikation beruht, lassen sich unter den Stichworten: Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte zusammenfassen:

- Es wird die Beobachtung einer konkreten Handlung oder Unterlassung beschrieben, ohne sie mit einer Bewertung oder Interpretation zu vermischen. Es kommt vor, dass trotz bewertungsfreier Äußerungen vom Gegenüber eine Kritik herausgehört wird. Hier soll der Kommunikationspartner das Gesagte paraphrasieren (vgl. M2, aktives Zuhören).
- Es wird das Gefühl ausgedrückt, das mit der Beobachtung in Verbindung steht.
- Das hinter dem Gefühl liegende Bedürfnis wird formuliert. Dies ist häufig nicht auf den ersten Blick erkennbar. Besonders bei negativen Gefühlen ist es für den empathischen Kontakt zum Kommunikationspartner notwendig, die dahinter liegenden eigenen Bedürfnisse zu verstehen.
- Es wird die Bitte um eine konkrete Handlung geäußert. Es wird zwischen Bitten und Wünschen unterschieden. Bitten beziehen sich auf Handlungen im Jetzt, Wünsche auf Ereignisse in der Zukunft. Da Empathie immer im Jetzt ist, passen dazu nur Bitten, die im Jetzt erfüllt werden können. Rosenberg schlägt vor, Bitten in einer „positiven Handlungssprache“ zu formulieren (vgl. [www.wikipedia.de](http://www.wikipedia.de)).

Obwohl an diesem Modell vielfach auch Kritik geübt wird, z.B., dass eine wertungsfreie Kommunikation nicht möglich sei, Machtverhältnisse nicht berücksichtigt würden und die Anwendung zu formalhaft sei, bietet das Grundkonzept der Gewaltfreien Kommunikation gerade auch für die Schule einen Rahmen und Zugang für einen wertschätzenden und verstehenden Umgang.



#### Hinter die Kulissen schauen

„Es gibt einen Ort jenseits von richtig und falsch, da treffen wir uns,“ sagt ein persisches Sprichwort. Ich helfe den streitenden Parteien, sich über ihre wechselseitigen Grundbedürfnisse klar zu werden. Die sind bei allen Menschen gleich. Gewaltfreie Kommunikation ist ein Ansatz, der uns helfen kann, vertrauensvoll und mitfühlend miteinander umzugehen und zum gegenseitigen Wohl beizutragen, nicht die ewig gleichen Kampfschemen und verletzenden Argumente auszutauschen.

*Interview mit Marshall B. Rosenberg über Weltfrieden und gewaltfreie Kommunikation von Swantje Strieder. [www.peace-counts.org](http://www.peace-counts.org)*

Grundwissen



### Kommunikation im Kontext von sozialem Kompetenztraining

Soziale Kompetenztrainings für Kinder sollen u.a. das Einfühlungsvermögen fördern, die Situationswahrnehmung differenzieren, die Selbstkontrolle stärken und Fähigkeiten zur sozialen Problemlösung vermitteln. Defizite in solchen Bereichen sind empirisch belegte Risikofaktoren für Aggression und Delinquenz. Soziale Kompetenztrainings haben gegenüber anderen Ansätzen der entwicklungsbezogenen Prävention auch praktische Vorteile. Sie können die gesamte Population erreichen (z.B. in der Schule) und sind relativ kostengünstig (z.B. als Gruppentraining durch die Lehrkräfte). Evaluationsstudien zeigen, dass insbesondere bei aggressivem Verhalten, oppositionell-störendem Verhalten und dissozialem Verhalten positive Effekte zu verzeichnen sind.

*Friedrich Lösel/Birgit Planckensteiner: Präventionseffekte sozialer Kompetenztrainings für Kinder. CCJG-Review Bonn 2005, S. 1 f.*

## Umsetzung

Gelingende Kommunikation ist ein Schlüssel für konstruktive Konfliktbearbeitung und Gewaltprävention. Dabei geht es nicht nur um Wissen über kommunikative Regeln sondern vor allem um die Fähigkeit dieses Wissen auch in Problemsituationen anwenden zu können und zu wollen.

Die Gestaltung der Unterrichtskommunikation bestimmt wesentlich die Beziehungen zwischen den Lehrkräften und Schülerinnen und Schülern, denn über Kommunikation werden nicht nur Inhalte ausgetauscht sondern vor allem auch Beziehungen definiert. Die Akzeptanz von Gegenseitigkeit im Kommunikationsstil ist dabei von zentraler Bedeutung. Viel zu wenig Aufmerksamkeit wird gewöhnlich der (eigenen und fremden) Körpersprache geschenkt, obwohl diese wesentlich das Kommunikationsgeschehen bestimmt.

Es ist zwar prinzipiell zwischen eher sachorientierter und beziehungsorientierter Kommunikation zu unterscheiden, doch sind beide Bereiche und Formen nicht voneinander zu trennen.

### Für Eltern und Lehrkräfte

- **Grundlagen der Kommunikation:** Als grundlegende Kompetenzen gelingender Kommunikation können „Aktives Zuhören“ (M2) und die Anwendung von „Ich-Botschaften“ (M3) betrachtet werden. Beides darf nicht „technisch“ verstanden und angewendet werden, sondern beruht auf einer prinzipiell akzeptierenden und wertschätzenden Grundhaltung. Das eigene Bild vom Anderen wird dabei stark von eigenen Gefühlen, Projektionen und Interpretationen geprägt und ist deshalb immer zu hinterfragen (M1).
- **Faire Kommunikation:** Gegenseitige Achtung und einfühlsames Verständnis sind die Grundlagen für Faire Kommunikation nach Thomas Gordon (M5) und kann geübt werden.
- **Grundregeln für Gruppenkommunikation** zu kennen ist unabdingbar. Die Regeln der Themenzentrierten Interaktion von Ruth Cohn bieten hierzu einen Rahmen der erprobt werden kann (M4). Wie ein Dialog, der gängige Überzeugungen und Haltungen hinterfragt, gelingen kann zeigt M6 (siehe auch M17 und M18).

### Für den Unterricht

Um Sensibilität für das Kommunikationsgeschehen zu entwickeln werden u.a. Bereiche, wie soziale Wahrnehmung, Körpersprache, Gesprächshaltungen und Feedback eingeführt und geübt. Das Kommunikationsmodell von Schultz von Thun (die vier Seiten der

Nachricht) dient als Hilfsmittel zum Verstehen des Geschehens.

- **Wahrnehmung schärfen:** Optische Täuschungen (M7) sind nur ein Beispiel für die Subjektivität menschlicher Wahrnehmung. Anhand des Beispiels kann die Beeinflussbarkeit erörtert werden.
- **Vierseitig kommunizieren:** Mit Hilfe des Modells von Schulz von Thun werden konkrete Unterrichts- oder Gesprächssequenzen analysiert.
- **Körpersprache:** 80-90 Prozent menschlicher Kommunikation findet nonverbal statt. Körpersprache bewusst wahrzunehmen und (angemessen) zu interpretieren ist wichtig, da hiervon die eigenen Reaktionsweisen abhängen. M9 bietet Zugang zur Interpretation von vorgegebenen Körperhaltungen, während M10 den Bereich Gestik aufgreift.
- **Gefühle:** Gefühle werden durch Körperreaktionen sichtbar. Wie lassen sich Gefühle darstellen und wie lassen sie sich richtig erfassen? (M11). Körpersprache ist in weiten Teilen geschlechtsspezifisch. Wie sehen typisch männliche/weibliche Ausdrucksformen aus, wie kommen sie zustande und wodurch werden sie verstärkt? (M12).
- **Nonverbale Übungen** führen in den Bereich des körpersprachlichen Umgangs ein (M13).
- **Gesprächshaltungen im Konflikt:** Spezifische Kommunikationsformen, die z.B. Einseitigkeit betonen, unzulässig verallgemeinern oder Höflichkeitsrituale missachten wirken sich konfliktverschärfend aus. M14 zeigt eine solche Gesprächsstrategie, während mit Hilfe von M15 eskalierende und deeskalierende Verhaltensweisen identifiziert werden können. Anregungen, wie gute Gespräche verlaufen können, gibt M16.
- **Feedback:** Während unbewusstes Feedback immer stattfindet, sollte bewusstes Feedback als Methode der Metakommunikation systematisch eingesetzt werden, da hiermit Missverständnissen und Verhärtungen bereits in einem frühen Stadium begegnet werden kann. Feedbackregeln (M17) erleichtern die Anwendung.
- **Die Methode des „Demokratisches Sprechen“** (M18) bietet Anregungen und Anleitung für Diskussionen über Sachthemen.

#### Unterrichtskommunikation

Reinhard Tausch, Hanna Köhler und Bernd Fitkau haben bereits 1966 für die Beobachtung der Unterrichtskommunikation eine Liste von Variablen zusammengestellt, die auch heute noch von Bedeutung ist:

- Reversibilität/Irreversibilität von Äußerungen.
- Häufigkeit von Fragen.
- Häufigkeit von Befehlen/Aufforderungen.
- Freundlichkeit/Höflichkeit.
- Häufigkeit des Wortes „bitte“.
- Wertschätzendes oder abwertendes Bild des Schülers.
- Entspannte – gespannte Haltung.
- Ruhige – erregte Haltung.
- Gespannte – gelöste Klassenatmosphäre.
- Häufigkeit des Lächelns.
- Ausmaß der Bebilderung des Klassenzimmers.
- Eigene Urteilsschätzung des Klassenlehrers über die Klasse.

Vgl. Hans Nicklas/Änne Ostermann: *Zur Friedensfähigkeit erziehen*. München/Berlin 1976, S. 109.

Grundwissen

#### Ergänzende Bausteine

- 3.4 Konstruktive Konfliktbearbeitung
- 3.6 Interkulturelles Lernen
- 3.8 Medien

## M1 Das Bild vom anderen

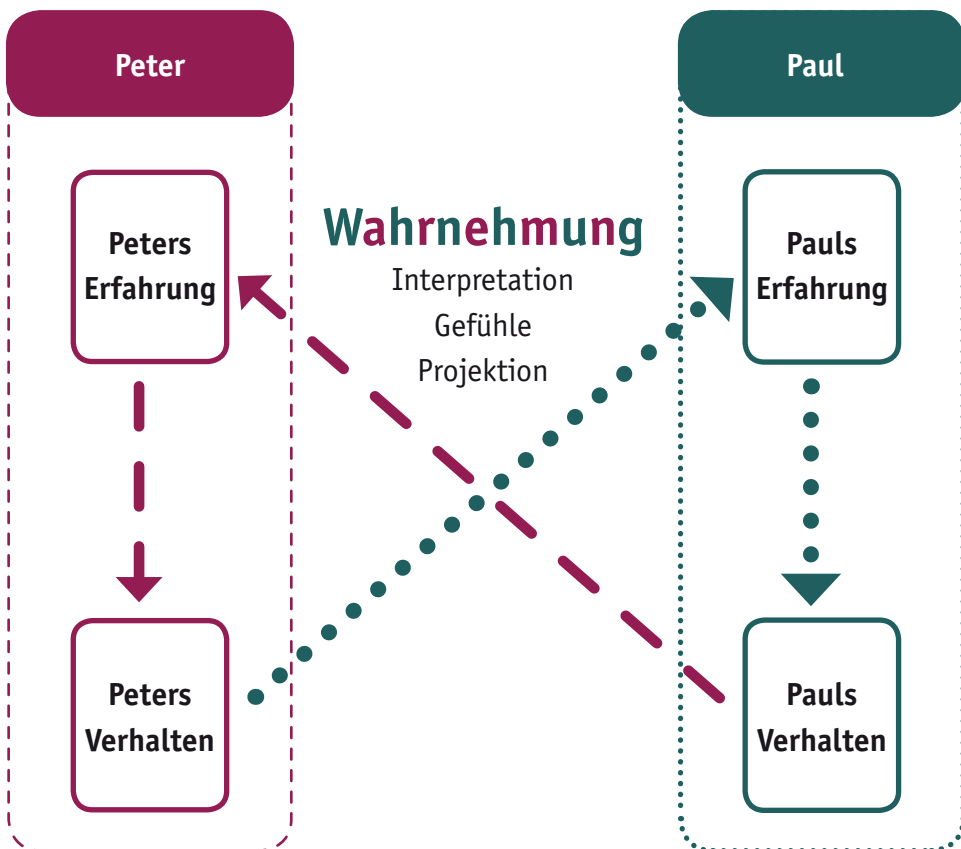
Lehrer, Eltern

Kommunikation ist kein einseitiger Prozess, sie verläuft spiralförmig, denn in der Regel reagieren wir wieder auf die tatsächlichen oder vermeintlichen Aussagen/Reaktionen der anderen.

Die Erfahrungen vom bzw. die Annahmen über den andern treten somit in den Mittelpunkt der Kommunikation.

Aber – diese Erfahrungen sind durch die eigene Wahrnehmung, Interpretation und Projektion bestimmt. Es ist nicht der andere, auf den ich reagiere, sondern ich reagiere auf mein Bild vom anderen.

Meine Annahmen über das, was der andere sieht, denkt, glaubt ... bestimmen mein Verhalten und prägen meine Erfahrungen, also z.B. mein Bild von dem Bild, das der andere über mich hat.



## M2 Aktives Zuhören

Lehrer, Eltern

Aktives Zuhören ist keine Technik, die es immer anzuwenden gilt, sondern eine Haltung, die in vielen Situationen hilfreich sein kann. Aktives Zuhören heißt, die Aussagen und Botschaften des anderen, also auch die nonverbalen Anteile und Gefühle, die mitschwingen, zu erfassen und in eigenen Worten ausdrücken zu können. Dadurch soll dem Gegenüber geholfen werden, die richtigen Worte zu finden. Der andere soll dabei in seiner Person und mit seinem Anliegen optimal verstanden werden.

### Aktives Zuhören heißt:

- Darauf achten, was zwischen den Zeilen gesagt wird.
- Sich auf den Gesprächspartner konzentrieren.
- Sich nicht ablenken lassen.
- Die eigene Meinung und Bewertung zurückhalten.
- Nachfragen bei Unklarheiten.
- Auf eigene Gefühle achten.
- Die Gefühle des Partners erkennen und ansprechen.

### Aktive Zuhöreregeln

- Hören Sie zu, was die Person wirklich sagt.
- Überprüfen Sie, ob Sie richtig verstanden haben, indem Sie mit eigenen Worten wiederholen, was gesagt wurde, und fragen „Ist es das, was Sie meinen?“
- Fassen Sie die Hauptaspekte zusammen und überprüfen Sie diese mit dem Sprecher, sobald dieser fertig ist.
- Wenn der Sprecher emotional ergriffen ist (verärgert oder traurig), achten Sie darauf, dass Sie sich auf seine Worte konzentrieren und nicht nur auf seine Gefühle.
- Verlangen Sie nach Klarstellung von Ideen und Informationen, um sicher zu sein, dass Sie die gesamte Geschichte mitbekommen haben.
- Stellen Sie Fragen, um die Details der Geschichte zu erfahren, nur wenn diese wichtig sind.

*INEE: Peace Education Programme. Youth Manual. Nairobi, Kenya, o.J., S. 55.*

### Es auch lassen können

Das aktive Zuhören sollte man sehr gut können, um es dann aber auch zu lassen und nur im echten Bedarfsfall einzusetzen. Der Bedarfsfall ist dann gegeben, wenn sich jemand bemüht, etwas in Worte zu fassen, aber nicht die rechten Worte findet. Wenn ich dann meine, den Kern verstanden zu haben, ohne dass die Worte schon klar herausgekommen sind, kann das aktive Zuhören fruchtbare Hebammendienste leisten, indem ich dem anderen sage: „Ich habe dich so und so verstanden. Meinst du das?!“ Ist das Gemeinte aber schon klar herausgekommen, leistet das aktive Zuhören keine zusätzlichen Dienste mehr.

*Friedemann Schultz von Thun: Lass uns drüber reden!  
In: Personalführungsplus 98.*

...

Bilden Sie Dreier-Gruppen. Zwei Personen unterhalten sich nach den Regeln des Aktiven Zuhörens. Die dritte beobachtet das Geschehen. Die Rollen werden nach einigen Minuten getauscht.



## M3 Ich-Botschaften

Lehrer, Eltern



Eine Ich-Botschaft besteht aus einem Gefühls- und einem Tatsachenanteil: Die eigenen Gefühle werden in der Ich-Form zum Ausdruck gebracht. Was die Gefühle verursacht hat, wird im sachlichen Teil der Botschaft mitgeteilt.

In Ich-Form zu sprechen bedeutet, Verantwortung für das Gesagte zu übernehmen, direkt und konkret zu sein. Der (Konflikt-)Partner wird nicht beschuldigt („Du ...“), sondern die Wirkung seines Handelns auf mich selbst steht im Zentrum der eigenen Aussagen. Es bedeutet auch, die eigene Wahrnehmung, die eigenen Wünsche, Bedürfnisse und Interessen einzubeziehen.

Ich-Botschaften verkörpern einen authentischen Sprachstil, der jedoch, wenn er nur technokratisch übernommen wird, leicht unglaubwürdig klingen kann. Er sollte nicht als Technologie eingesetzt werden, sondern echtes Empfinden ausdrücken.

Die Auswirkungen des Verhaltens auf das eigene Empfinden deutlich machen: „Wenn Sie das sagen/machen ... löst das bei mir ... aus/ fühle ich mich ... weil mich das ...“

### Verallgemeinerungen werden vermieden.

#### Nicht:

- „Wir wissen doch alle, dass ...“
- „Das sagt doch jeder ...“
- „Wenn man bedenkt ...“
- „Es ist immer dasselbe ...“
- „Du bist ein ganz ...“

#### Sondern:

- „Ich wünsche mir, dass ...“
- „Ich mache mir Sorgen, dass ...“
- „Das löst bei mir aus, dass ...“
- „Ich bin mir nicht sicher, ob ich das richtig verstanden habe ...“

## M4 Faire Kommunikation

### Faire Kommunikation und Konfliktbewältigung nach Thomas Gordon

Gegenseitige Achtung und einfühlsames Verständnis sollen eine niederlagelose Konfliktbearbeitung ermöglichen.

Ziel ist es, zu lernen, für die Erfüllung eigener Bedürfnisse einzutreten, ohne über die Bedürfnisse anderer hinwegzugehen, um Frustration und Resignation vorzubeugen,

- sich selbst zu offenbaren (Bedürfnisse, Gefühle, Wünsche, Auswirkungen des Verhaltens des anderen auf mich), statt den anderen zu analysieren und abzuwerten;
- einfühlsam einander zuzuhören und andere darin zu unterstützen, sich klar und eindeutig auszudrücken;
- Konflikte kreativ und zur Zufriedenheit aller zu lösen;
- Beraterfähigkeiten zu entwickeln, um andere Menschen bei der Lösung von Konflikten anzuleiten.

### Wichtige Aspekte einer fairen Kommunikation sind:

- sich klar und persönlich in Ich-Aussagen ausdrücken;
- abwertende Du-Botschaften erkennen und vermeiden;
- Problemverhalten/Störungen beschreiben statt bewerten;
- aktives Zuhören, Kommunikationssperren erkennen und auf aktives Zuhören umschalten;
- Gefühle ausdrücken statt ausagieren;
- keine Verhaltensanweisungen geben.

Neben der Einübung dieser Kommunikationsregeln geht es darum, Strategien kennen zu lernen, um Konflikte zu lösen.

### Strategien fairer Kommunikation:

Das konfrontierende Gespräch ist eine dieser Strategien, die wir täglich praktizieren. Dabei geht es häufig darum, sich entweder durchzusetzen – mit Macht und auf Kosten der persönlichen Beziehung, oder sich nicht durchzusetzen und sich unzufrieden zu fühlen, weil sich die unerwünschte Situation nicht ändert. Mit dem Prinzip der fairen Kommunikation gibt es einen dritten Weg, auf andere einzuwirken, ohne die Beziehung zu schädigen.

Eine zweite Strategie ist die „Jeder-gewinnt-Konfliktlösung“. Sie ist geeignet für komplexe Fragen, die oft mehrere Personen betreffen und bei der viele Bedürfnisse berücksichtigt werden müssen. Ein wichtiges Vorgehen dabei ist, den Lösungsprozess in einzelne Schritte zu zerlegen:

- Bedürfnisklä rung;
- Sammeln von Lösungsideen;
- Bewerten der Vorschläge;
- Entscheidung;
- Planung der Durchführung;
- Erfolgskontrolle.

Der dritte Weg, Konflikte zu lösen, betrifft die persönliche Ebene. Hier geht es um die Klärung von Problemen durch das partnerschaftliche Gespräch in engen persönlichen Beziehungen. Im wechselseitigen Dialog werden Erwartungen, Bedürfnisse und Wünsche geklärt und Vereinbarungen getroffen.

*Ausländerbeauftragte der Landeshauptstadt München (Hrsg.): Konflikte lösen – der Gewalt vorbeugen. München 1995, S. 25.*

# M5 Regeln für Gruppen

Lehrer, Eltern

## Grundregeln der Themenzentrierten Interaktion (TZI)

### 1. Sei dein eigener Chairman

Bestimme, wann du reden willst. Richte dich nach deinen Bedürfnissen, im Blick auf das Thema und was immer für dich wichtig sein mag. Übernehme die Verantwortung dafür, dass du die für dich wichtigen Lernmöglichkeiten auch erhältst.

### 2. Sprich nicht per „man“ oder „wir“, sondern per „ich“

Verstecke deine Auffassungen und Bedürfnisse nicht hinter anderen.

### 3. Persönliche Aussagen sind normalerweise besser als unechte Fragen

Berichte über eigene Gedanken und Erfahrungen oder schicke diesen eine Frage voraus. Dies fördert eine lebendige Kommunikation.

### 4. Wenn mehrere Gruppenmitglieder sprechen bzw. sprechen wollen, ist es empfehlenswert, eine Einigung über den Gesprächsverlauf herbeizuführen

Direkt Angesprochene haben den Vorrang. Selten Redende haben ebenfalls Vorrang. Der/diejenige, hinter dessen Äußerung ein offensichtlich hoher emotionaler Druck steht, kann vor dem anderen den Vortritt erhalten.

### 5. Es darf nur einer auf einmal reden

Da niemand in voller Aufmerksamkeit mehr als eine Äußerung beachten und verarbeiten kann, sollen alle Beiträge nacheinander gemacht werden.

### 6. Vermeide nach Möglichkeit Seitengespräche

Seitengespräche – verbal und nonverbal – lenken die anderen ab. Seitengespräche enthalten häufig wichtige, eventuell kritische Bemerkungen, die daher unbedingt der Gruppe mitgeteilt werden sollten. Über Seitengespräche versucht gelegentlich ein Mit-

glied, wieder in das Gruppengeschehen ein zusteigen. Seitengespräche haben deshalb Vorrang.

### 7. Störungen haben Vorrang

Wenn du nicht wirklich dabei sein kannst, d.h. wenn du gelangweilt oder ärgerlich bist oder aus einem anderen Grunde dich nicht konzentrieren kannst, unterbrich das Gespräch. Störungen haben Vorrang, da gestörte Gruppenmitglieder innerlich abwesend sind und auf diese Weise der Gruppe bzw. für die Erreichung der Gruppenziele verloren gehen.

### 8. Versuche zu sagen, was du wirklich sagen willst, nicht was du möglicherweise sagen solltest, weil es von dir erwartet wird

Widerstehe jedem Konformitätsdruck, mag er aus der Gruppe kommen oder aus internalisierten Normen.

### 9. Vermeide nach Möglichkeit Interpretationen anderer und teile statt dessen lieber deine persönlichen Reaktionen mit

Persönliche Reaktionen auf Verhaltensweisen von Gruppenmitgliedern können diese zu produktiven Antworten führen.

### 10. Beachte Signale aus deinem Organismus und beachte ähnliche Signale bei anderen Gruppenmitgliedern

Verdränge unangenehme und störende Regeln nicht in dir, da sie deine Lernfähigkeit ganz sicher reduzieren, sondern akzeptiere, dass sie da sind und beachte sie und melde sie gegebenenfalls den anderen.

### 11. Sage nicht, was dir nicht passt, sondern was dir passt

Bloße Negativaussagen wirken häufig entmutigend und entwertend.

*Diese Regeln wurden von Ruth Cohn entwickelt. Vgl. Burkhardt Genser u.a.: Lernen in der Gruppe. Theorie und Praxis der Themenorientierten Interaktionellen Methode. Hamburg 1972.*

## M6 Der richtige Dialog

Es geht im Dialog darum, Überzeugungen und Haltungen auf den Grund zu gehen, die unterschiedlich unsere Interaktionen und Handlungen bestimmen.

### 1. Haltung eines Lernenden

Nicht als Wissender auftreten, sondern die Bereitschaft haben, sich einzugestehen, dass man nichts wirklich weiß.

### 2. Radikaler Respekt

Respekt bedeutet, die andere Person in ihrem Wesen als legitim anzuerkennen, zu akzeptieren wer der andere ist und zu versuchen, die Welt aus seiner Perspektive zu sehen.

### 3. Offenheit

Dialog braucht Offenheit, Offenheit für neue Ideen, Offenheit für andere Personen, Offenheit, alte Überzeugungen in Frage zu stellen.

### 4. „Sprich von Herzen“

Von dem reden, was mir wirklich wichtig ist, was mich wesentlich angeht.

### 5. Zuhören

Empathisches, mitfühlendes Zuhören bedeutet, auch zwischen den Zeilen, zwischen den Worten auf die tiefere Bedeutung meines Gesprächspartners zu horchen.

### 6. Verlangsamung

Es liegt in der Natur des Dialogs, in dem Menschen einer nach dem anderen und nicht alle durcheinander sprechen, den Kommunikationsprozess zu verlangsamen. Jeder hat das Recht, sich so lange Zeit zu lassen, wie er braucht.

### 7. Annahmen und Bewertungen „suspendieren“

Schnelle Bewertungen, schnelles Abschätzen und Einordnen schaffen uns (vermeintliche) Sicherheit. Neue Einsichten sind wichtiger als schon „Gedachtes“. Wir kommen von der Wahrnehmung von Daten und Fakten (die wir auswählen) zu Interpretationen des Beobachteten, fügen dem Bedeutung zu und gelangen zu Schlussfolgerungen, die unser Handeln bestimmen.

### 8. Produktives Plädieren

Ich kann die Situation nur aus meiner Perspektive sehen, die begrenzt ist durch meine Filter und mein „mentales Modell“. Ich glaube nicht, dass meine Sichtweise die einzig mögliche ist, um das zu erklären, was los ist. Gemeinsam werden wir ein vollständigeres Bild der Situation gewinnen.

### 9. Eine erkundende Haltung üben

Im Dialog ist es wichtig, einfache, aufrichtige Fragen zu stellen. Eine Haltung von Neugierde, Achtsamkeit und Bescheidenheit, ja Demut, kann optimale Lernmöglichkeiten eröffnen.

### 10. Den Beobachter beobachten

Es ist Zweck und Ziel des Dialogs, Denkprozesse so zu verlangsamen, dass sie im gemeinsamen Gedankenraum beobachtet werden können.

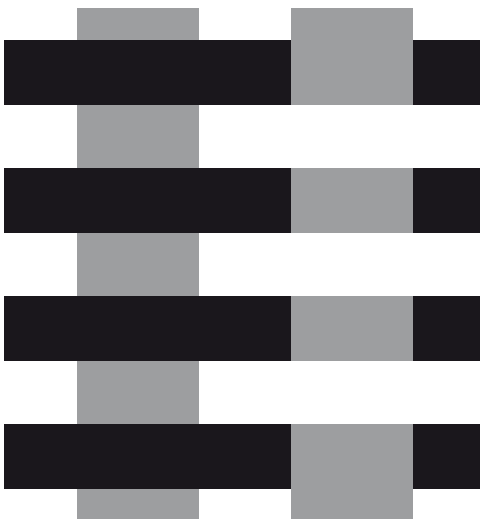
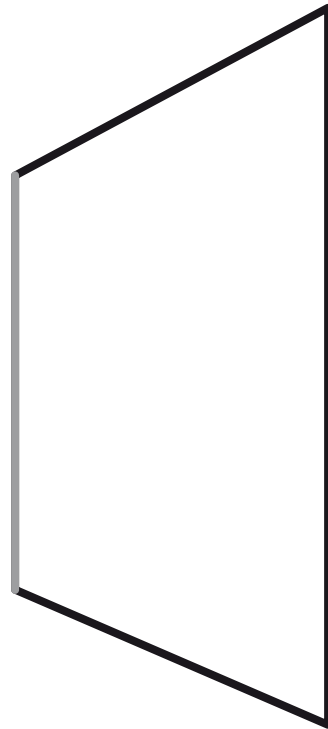
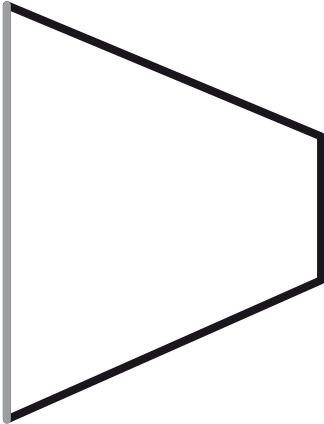
*Nach: Martina & Johannes F. Hartkemeyer/L. Freeman Dhority: Miteinander Denken. Das Geheimnis des Dialogs. Stuttgart 2001, S. 78-95.*

## M7 Optische Täuschungen

Unterricht

### Trapez-Illusion

Welche der linken Linien der Trapeze erscheint länger? Überprüfe.



### White-Illusion:

Erscheinen die grauen Balken gleich hell oder verschieden? Wie kannst du dies überprüfen?

*Al Seckel: Optische Illusionen. Wien 2001, S. 113, 119.*

*Vgl. Daniel Picon: Optische Täuschungen. Köln 2005.*

- Wie kommen die Illusionen zustande?
- Wie lässt sich der Täuschungseffekt erklären?



## M8 Die vier Seiten der Nachricht

Unterricht

Du bist Schülerin/Schüler der 9. Klasse. Der Englischunterricht interessiert dich heute nicht besonders. Du malst auf einem Blatt in deinem Heft in künstlerisch anspruchsvoller Weise ein Namensschild mit deinem Namen.

Die Lehrkraft sieht dies, sagt „wir haben jetzt keinen Kunstunterricht“, nimmt dir das Blatt weg und zerreißt es vor der Klasse.

### Analysiere die vier Seiten dieser Nachricht

- aus der Sicht der Lehrkraft (Sender);
- aus der Sicht der Schülerin bzw. des Schülers (Empfänger).

### Überlegt in Kleingruppen:

- Was hat die Lehrkraft gesagt und getan?
- Was hat die Schülerin/der Schüler verstanden?
- Was hat die Lehrkraft (deiner Meinung nach) gemeint?
- Wie hat die Schülerin/der Schüler (deiner Meinung nach) reagiert?
- Wie hätte die Lehrkraft „besser“ (anders) reagieren können?
- Findet ein weiteres Beispiel und analysiert auch dieses.



### 1. Inhalt

---

---

---

---

---

---

---

### 2. Beziehung

---

---

---

---

---

---

---



Eine Lehrkraft sagt „Wir haben jetzt keinen Kunstunterricht,“ nimmt dir das Blatt weg und zerreißt es vor der Klasse.

### 3. Appell

---

---

---

---

---

---

---

### 4. Selbstoffenbarung

---

---

---

---

---

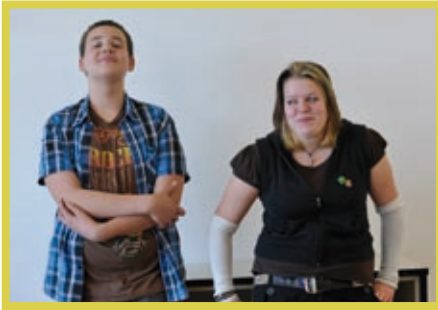
---

---

## M9 Körpersprache

Unterricht

Was drücken die jeweiligen Körperhaltungen aus? Woran kann man das genau erkennen?



## M10 Gestik



Unterricht



- Was bedeuten die einzelnen Gesten für dich?
- Wie sehen Gesten aus, die provozieren oder beschwichtigen?
- Sind Gesten immer eindeutig? Wann kann es zu Missverständnissen kommen?
- Wo und wie werden Gesten gezielt eingesetzt? Finde Beispiel aus den Bereichen Sport und Verkehr.



## M11 Gefühle ausdrücken

Unterricht

Körpersprachliche Ausdrucksformen und ihre richtige Interpretation spielen in Konfliktsituationen eine zentrale Bedeutung. Dabei ist davon auszugehen, dass Fehlwahrnehmungen und falsche Zuschreibungen eher die Regel als die Ausnahme sind, vor allem dann, wenn man die unterschiedlichen Ausdrucksformen zwischen Männern und Frauen, sowie zwischen Angehörigen verschiedener Kulturen in Betracht zieht.

### Es geht deshalb um zwei Dinge:

1. Gefühle und Stimmungen selbst so ausdrücken zu lernen, dass diese von anderen korrekt wahrgenommen werden können.
2. Gefühle und Stimmungen anderer so zu interpretieren, dass Missverständnisse möglichst gering gehalten werden.

### Wie lassen sich folgende Gefühle und Aussagen körpersprachlich darstellen?

- aggressiv
- wütend
- drohend
- gewalttätig
- cool
- abwartend
- ängstlich
- unterwürfig
- gelangweilt
- weich
- hart
- offen
- geschlossen
- unentschlossen
- durchsetzungsfähig
- gespannt
- angespannt
- abgespannt
- kompromissbereit
- eindeutig
- zweideutig

### Achte auf

- Körperhaltung
- Mimik
- Gestik

### Weitere Möglichkeiten

- Gefühle malen
- Gefühle gegenständlich gestalten
- Gefühle durch Musik zum Ausdruck bringen

Dokumentiere die Ausdrucksformen durch Fotos.



## M12 Frauen und Männer

Unterricht



Gibt es bei Körperhaltung und -sprache typisch männliche und typisch weibliche Ausdrucksformen? Was sind die jeweiligen Merkmale?

- Was drücken die Fotos für dich aus?
- Wird in dem Ausdruck etwas „typisch“ männliches/weibliches sichtbar?
- Wie werden Frauen/Männer in der Werbung oder in Modekatalogen abgebildet?

### Beachte:

Unterwürfige Körperhaltungen signalisieren auch leichte Beherrschbarkeit und williges Nachgeben. Dominante Haltungen können auch drohend und einschüchternd wirken.

## M13 Nonverbale Übungen

Unterricht

### Spiegeln

Die Übung wird paarweise durchgeführt. Die Partner stehen sich gegenüber. Ein Partner macht eine Bewegung, der andere versucht, synchron diese Bewegung zu spiegeln. Nach drei Minuten werden die Rollen getauscht.

- Was war schwieriger, die eigenständige Bewegung oder das Spiegeln?
- Wie stark musste man sich beim Spiegeln auf den Partner einlassen?

### Blindenführung

Es werden Paare gebildet. Eine Person verdeckt jeweils durch ein Tuch die Augen. Die andere Person zeigt nun der „blinden“ Partnerin bzw. dem Partner einfühlsam die Welt, indem sie die Person durch Kontakt mit den Händen (also ohne Worte) führt. Nach einer vereinbarten Zeit werden die Rollen getauscht.

### Blindenzug

Fünf bis sechs Personen stehen hintereinander. Die Arme liegen auf den Schultern der jeweils vorderen Person. Beim „Blindenzug“ führt die letzte Person alle Vorderen, mit verbundenen Augen. Ihre Handzeichen werden schweigend nach vorne weitergeleitet. Bei einem Zusammenstoß mit einem anderen Zug wird der Lokführer ausgetauscht und kommt an die Spitze des Zuges.

### Kooperation üben

Bei dieser Partnerübung benötigt jedes Paar einen Holzstock in einer Länge von ca. 1,60-2,00 m. Die Partner knien sich in einem Abstand von ca. 60 cm (Armlänge) gegenüber. Der Stock liegt auf einer Schulterseite und muss nun durch die Bewegung des Oberkörpers auf die andere Schulterseite gelangen (Kopf unter dem Stock durchschieben). Wenn beide Partner dies gleichzeitig und gemeinsam machen, funktioniert es problemlos.

### Den richtigen Abstand finden

In jeder Kultur gibt es einen „richtigen Abstand“, den man einem Fremden gegenüber einzunehmen hat. In Westeuropa und in Nordamerika ist dieser Abstand die sprichwörtliche Armeslänge.

Jeder Teilnehmer und jede Teilnehmerin sucht sich eine Partnerin, einen Partner. Diese stehen sich nun im Raum gegenüber.

- Partnerwahl: Alle Schülerinnen und Schüler bewegen sich im Raum, nehmen Blickkontakt auf und wählen sich eine Partnerin, einen Partner.
- Den Blick aushalten: Die Paare stehen sich jeweils im Raum (im Abstand von 3-4 m) gegenüber und nehmen Blickkontakt auf. Sie gehen nun (sehr) langsam aufeinander zu (und halten dabei den Blickkontakt) und aneinander vorbei. Dies wird mehrmals in unterschiedlichen Geschwindigkeitsstufen bzw. mit verschiedenen Partnerinnen und Partnern wiederholt.
- Den richtigen Abstand finden: Die Paare stehen sich wieder gegenüber, konzentrieren sich, nehmen Blickkontakt auf und bewegen sich langsam aufeinander zu – diesmal aber nicht aneinander vorbei, sondern sie versuchen die richtige Nähe auszuloten. Sie bleiben also mit einem Abstand, der ihnen angenehm ist, voreinander stehen.

Dieser Abstand sollte nochmals überprüft und ggf. korrigiert werden. Die Armprobe (ausstrecken des rechten Armes) zeigt, ob der Abstand eher geringer oder eher größer als „normal“ ist. Die Übung wird mehrmals mit verschiedenen Partnerinnen bzw. Partnern wiederholt und ausgewertet. Was geschieht, wenn der Abstand zu klein wird?



# M15 Gesprächshaltungen

Unterricht

Welche Gesprächshaltungen wirken in einem Konflikt eher eskalierend, welche eher deeskalierend?

Überprüfe und markiere:

**Hilfreich und deeskalierend** ✓  
**Wenig hilfreich, eher eskalierend** —



- Bewusstes Begrüßen und Verabschieden
- Blickkontakt
- Ins Wort fallen
- Reizwörter gebrauchen
- Argumentieren und begründen
- Nur die eigene Seite sehen
- Persönliche Angriffe
- Falsche Behauptungen
- Auf den anderen eingehen
- Überzeugen können
- Kein Blickkontakt
- Rechtfertigen
- Anschuldigen, beschuldigen
- Um Zustimmung werben
- Nachfragen
- Abwiegeln
- Am anderen vorbeireden
- Überreden wollen
- Eigene Betroffenheit deutlich machen
- Ausreden lassen
- Zusammenfassen
- Reizwörter vermeiden
- Keine Begrüßung, keine Verabschiedung
- Humorlos, verbittert sein
- Keine Zeit haben
- Zugewandte, offene Körperhaltung
- Humor
- Zeit haben
- Abgewandte, geschlossene Körperhaltung
- Gegenargumente ernst nehmen
- Person und Sache trennen
- Kein Interesse zeigen
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

### Hinweis:

Die Aussagen können in Kleingruppen diskutiert und zugeordnet werden.

# M16 Coole Tips für Gespräche

Unterricht

## 10 coole Tips für gute Gespräche in kritischen Situationen

1. Zunächst mal tief durchatmen ...
2. bis 5 (oder 10) zählen ...
3. abwarten, zuhören ...
4. „o.k., o.k., ist ja gut ...“
5. sich entschuldigen (bei Unrecht)
6. einen Vermittler holen
7. Botschaften übersetzen und nachfragen
8. Verständnis zeigen
9. sich selbst klar äußern
10. lieber ein Gespräch beenden als weiter streiten.

### Vermeide Anschuldigungen

- Höre aufmerksam zu
- Finde den richtigen Abstand
- Suche nach Gemeinsamkeiten
- Sei flexibel
- Verwende freundliche Gesten
- Bleibe Gelassen

Vgl. Reinhold Miller: „Halt's Maul du dumme Sau.“ Schritte zum fairen Gespräch. Lichtenau 1999, S. 44 f.



## Gute Gespräche durchlaufen bestimmte Phasen

1. Begrüßung, Kontaktaufnahme.
2. Jeder kommt zunächst zu Wort.
3. Jeder kann an die anderen Klärungsfragen stellen: (habe ich dich da richtig verstanden ...?).
4. Perspektivenwechsel hilft manchmal weiter (wenn ich mich jetzt mal in deine Lage versetzte ...).
5. Jeder kann Vorschläge und Ideen einbringen ...
6. Es werden Vereinbarungen getroffen ... (wir machen es jetzt mal so ...).
7. Jeder kann sagen, wie es ihm bei dem Gespräch ergangen ist.
8. Verabschiedung, Vereinbarung weiterhin Kontakt zu halten.

Vgl. Reinhold Miller: „Halt's Maul du dumme Sau.“ Schritte zum fairen Gespräch. Lichtenau 1999, S. 44 f.

## M17 Feedbackregeln

Unterricht

Feedback findet immer statt: bewusst (zustimmendes Nicken) oder unbewusst (einschlafen), verbal („nein“) oder nonverbal (Zimmer verlassen), formal (Fragebogen) oder nonformal (Beifall klatschen).



### Günstige Formen des Feedbacks sind für den, der Feedback gibt:

- **Beschreibend:** Das steht im Gegensatz zu bewertend, interpretierend oder Motive suchend.
- **Konkret:** Das steht im Gegensatz zu allgemein und bezieht sich auf konkrete Situationen.
- **Angemessen:** Dies bedeutet, die Bedürfnisse aller beteiligten Personen in rechter Weise zu berücksichtigen.
- **Brauchbar:** Es muss sich auf Verhaltensweisen beziehen, die der Empfänger zu ändern fähig ist.
- **Erbeten:** Das steht im Gegensatz zu aufgewungen. Feedback ist dann am wirksamsten, wenn der Empfänger selbst darum gebeten hat.

- **Zur rechten Zeit:** Normalerweise ist Feedback um so wirksamer, je kürzer die Zeit zwischen dem betreffenden Verhalten und der Rückmeldung über die Wirkung dieses Verhaltens ist.
- **Klar und genau formulieren:** Das kann man nachprüfen, indem man den Empfänger auffordert, die gegebene Rückmeldung mit eigenen Worten zu wiederholen und dann seine Antwort mit der Intention des Beobachters vergleicht.
- **Korrekt:** In einer Gruppe haben sowohl der Beobachter als auch der Empfänger des Feedback die Möglichkeit, die mitgeteilte Beobachtung nachzuprüfen, indem auch die anderen Mitglieder der Gruppe nach ihren Eindrücken befragt werden. Dadurch werden mögliche Fehler und Ungenauigkeiten vermieden.

### Für den, der Feedback erhält:

- Nicht argumentieren und verteidigen.
- Nur zuhören, nachfragen und klären.

Die Wirksamkeit von Feedback hängt auch von der Offenheit des Empfängers ab.

*Klaus Antons: Praxis der Gruppendynamik. Übungen und Techniken. 3. Aufl., Göttingen u.a. 1975, S. 109 f., Auszüge.*

# M18 Demokratisches Sprechen

## Grundvoraussetzungen demokratischen Sprechens sind,

- bewusst und aufmerksam zuzuhören;
- Stimmungen in der Gruppe genau wahrzunehmen;
- den Kommunikationsprozess zu verlangsamen, um das bisher Gesagte reflektieren zu können;
- Gewissheiten zurückzustellen, Vorannahmen zu hinterfragen und sich für Wahrnehmungen und Vorstellungen anderer tatsächlich zu öffnen;
- nicht nur Meinungen und Ideen zu kommunizieren, sondern bewusst auch die Gedanken und Gefühle, aus denen sich Meinungen und Ideen entwickeln;
- Neugier und Offenheit für die Grundprämissen eigener Annahmen sowie die Annahmen Anderer zu entwickeln;
- unterschiedliche Standpunkte in ihrem Entstehen nachzuvollziehen und zu achten,
- aus Unwissenheit ehrliche Fragen zu stellen;
- Bereitschaft zu zeigen, die eigene Position im Licht neuer Argumente und Fakten in Frage zu stellen;
- Spannungen auszuhalten, die durch Ambivalenz, Polarität und Paradoxien in der Kommunikation entstehen.

Anne Sliwka: *Das Deliberationsforum als neue Form des politischen Lernens in der Schule. In: kursiv, 2/2004, S. 74.*

## Überzeugen wollen/überzeugen können

Die „Leistung“ einer Rede hängt von der Wirkung auf die Zuhörerinnen und Zuhörer ab. Nicht vom „Wohlklang der Worte“, dem Rhythmus der Sprache oder den gewählten Argumenten.

Die Wirkung auf die Zuhörerinnen und Zuhörer beruht wesentlich auf Identifikation mit dem Sprecher.

## Was alle sollten ...

- Verantwortung für die eigene Position und Argumentation übernehmen;
- keine Verallgemeinerungen gebrauchen, sondern Differenzierungen vornehmen;
- auf Überheblichkeit und Ironie verzichten, denn diese schaffen Distanz;
- sich gegenseitig ernst nehmen, auch bei völlig anderer Auffassung;
- den Gesprächspartner nicht verletzen oder herabwürdigen. Niemals das Selbstwertgefühl angreifen;
- nicht mit „heruntergelassenem Visier kämpfen“, sondern versuchen, mit Offenheit zu punkten.

## Demagogie

„Aber ist vielleicht jeder Volksredner ein Demagoge, muss er es gar sein? Wer sich an die Massen wendet, der will sie beeinflussen und überzeugen, der Demagoge aber will sie, der gängigen Definition zufolge, auch und vor allem aufwiegeln und aufhetzen. Doch wo ist denn die Grenze zwischen Einflussnahme und Aufwiegelung, wer kann sie genau erkennen? Kurzum: Der erfolgreiche Volksredner ist ohne eine nennenswerte Beimischung des Demagogischen überhaupt nicht denkbar.“

Marcel Reich-Ranicki: *gefürchtet, verachtet, gebraucht und geliebt. In: FAZ, 16.8.1997.*

- Hascher, Tina (Hrsg.): Schule positiv erleben. Ergebnisse und Erkenntnisse zum Wohlbefinden von Schülerinnen und Schülern. Bern 2004.
- Hentig, Hartmut von: Die Schule neu denken. Eine Übung in pädagogischer Vernunft. 5. Aufl., Weinheim und Basel 2008.
- Herrmann, Ulrich: Wie lernen Lehrer ihren Beruf? Weinheim und Basel 2002.
- Hollenbach, Nicole (Hrsg.): Die Schule forschend verändern. Paxisforschung aus nationaler und internationaler Perspektive. Bad Heilbrunn 2009.
- Hüther, Gerald: Die Macht der inneren Bilder. Wie Visionen das Gehirn, den Menschen und die Welt verändern. Göttingen 2006.
- Kahl, Reinhard: Treibhäuser der Zukunft. Wie in Deutschland Schulen gelingen. Archiv der Zukunft. Weinheim und Basel 2004.
- Kegler, Ursula: In Zukunft lernen wir anders. Wenn die Schule schön wird. Weinheim und Basel 2009.
- Kempfert, Guy/Marianne Ludwig (Hrsg.): Kollegiale Unterrichtsbesuche. Besser und leichter unterrichten durch Kollegen-Feedback. Weinheim und Basel 2008.
- Kretschmann, Rudolf (Hrsg.): Stressmanagement für Lehrerinnen und Lehrer. Weinheim und Basel 2008.
- Meyer, Hilbert: Zehn Merkmale guten Unterrichts. In: Wolfgang Endres (Hrsg.): Lernen lernen – Wie stricken ohne Wolle? 13 Experten streiten über Konzepte und Modelle zur Lernmethodik. Weinheim und Basel 2007, S. 167-187.
- Miller, Reinhold: 99 Schritte zum professionellen Lehrer. Seelze 2004.
- Niedersächsisches Kultusministerium (Hrsg.): Der Orientierungsrahmen Schulqualität in Niedersachsen. Qualitätsbereiche und Qualitätsmerkmale guter Schulen. Hannover 2003.
- Philipp, Elmar/Hans-Günter Ruolff: Schulprogramme und Leitbilder entwickeln. Ein Arbeitsbuch. Weinheim und Basel 2006.
- Pinheiro, Paulo Sergio: World report on Violence against Children. United Nation Secretary Generals Study. Geneva 2006.
- Posch, Peter/Herbert Altrichter: Schulqualität. Merkmale schulischer Qualität in der Perspektive verschiedener Bezugsgruppen. BMUK. Wien 1999.
- Reeh, Ute: Schulkunst. Kunst verändert Schule. Weinheim und Basel 2008.
- Robert Koch-Institut (Hrsg.): Gesundheitliche Folgen von Gewalt. Gesundheitsberichterstattung des Bundes. Heft 42. Berlin 2008.
- Rolff, Hans-Günther: Gesundheitsförderung und Schulqualität. Kongress, 15./16.11.2004 in Dortmund. Manuskript des Vortrags.
- Rolff, Hans-Günter u.a.: Manual Schulentwicklung. Handlungskonzept zur pädagogischen Schulentwicklungsberatung. Weinheim und Basel 2000.
- Rutter, Michael/Janet Ouston/Barbara Maugham: 15.000 Hours. Secondary Schools and their effects on Children. London 1979.
- Scheithauer, Herbert/Charlotte Rosenbach/Kay Niemark: Gelingensbedingungen für die Prävention von interpersonaler Gewalt im Kindes- und Jugendalter. Stiftung Deutsches Forum für Kriminalprävention. Bonn 2008.
- Schmitz, Edgar/Peter Voreck/Klaus Hermann/Ernst Rutzinger: Positives und negatives Lehrerverhalten aus Schülersicht. Berichte aus dem Lehrstuhl für Psychologie der TU München. Bericht Nr. 82. München 2006.
- Schulverbund „Blick über den Zaun“: Schule ist unsere Sache – ein Appell an die Öffentlichkeit. Hofgeismar 14.11.2006. <[www.uni-bielefeld.de/LS/laborschule\\_neu/docs/hofgeismar.pdf](http://www.uni-bielefeld.de/LS/laborschule_neu/docs/hofgeismar.pdf)>
- Siedler, Dirk C.: Islamunterricht an deutschen Schulen. Erste Erfahrungen im nordrhein-westfälischen Schulversuch. Vortrag in Leipzig am 21. November 2002. <[www.dirk-siedler.wg.am/veroeffentlichungen.html](http://www.dirk-siedler.wg.am/veroeffentlichungen.html)>
- Whitaker, Todd: Was gute Lehrer anders machen. 14. Dinge, auf die es wirklich ankommt. Weinheim und Basel 2009.
- Zentrum für empirische pädagogische Forschung der Universität Koblenz-Landau (Zepf) (Hrsg.): Newsletter des Bildungsbarometers, 2/2008. <[www.bildungsbarometer.de](http://www.bildungsbarometer.de)>

### 3.3 Kommunikation

- Bastian, Johannes/Arno Combe/Roman Langer: Feedback-Methoden. Erprobte Konzepte, evaluierte Erfahrungen. Weinheim und Basel 2007.
- Bauer, Joachim: Prinzip Menschlichkeit. Warum wir von Natur aus kooperieren. München 2008.
- Benien, Karl/Friedemann Schulz von Thun: Schwierige Gespräche führen. Modelle für Beratungs-, Kritik- und Konfliktgespräche im Berufsalltag. Reinbek 2003.
- Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (Hrsg.): Achtsamkeit und Anerkennung. Materialien zur Förderung des Sozialverhaltens in den Klassen 5-9. Bonn 2006.

- Caswell, Christ/Sean Neill: Körpersprache im Unterricht. Techniken nonverbaler Kommunikation in Schule und Weiterbildung. Bielefeld 2003.
- Cohn, Ruth C./Christina Terfurth: Lebendiges Leben und Lernen. TZI macht Schule. 4. Aufl., Stuttgart 2001.
- Delfos, Martine F.: „Wie meinst du das?“ Gesprächsführung mit Jugendlichen (13-18 Jahre). Weinheim und Basel 2008.
- Fuchs, Marek/Siegfried Lamnek/Jens Luedtke/Nina Baur: Gewalt an Schulen. 1994-1999-2004. 2. überarb. und akt. Aufl., Wiesbaden 2009.
- Giessen, Hans (Hrsg.): Emotionale Intelligenz in der Schule. Unterrichten mit Geschichten. Weinheim und Basel 2009.
- Goleman, Daniel: Emotionale Intelligenz. München 1996.
- Gordon, Thomas: Lehrer-Schüler-Konferenz. Wie man Konflikte in der Schule löst. München 1989.
- Hartkemeyer, Johannes F./Martina Hartkemeyer: Die Kunst des Dialogs. Kreative Kommunikation entdecken. Erfahrungen, Anregungen, Übungen. Stuttgart 2005.
- Haug-Schnabel, Gabriele: Starke und einfühlsame Kinder – Die Bedeutung von Empathie als Schutzfaktor. Fühl Mal. Psychosozialer Dienst Karlsruhe, 14.7.2005. <[www.verhaltensbiologie.com](http://www.verhaltensbiologie.com)>
- Heilmann, Christa M.: Körpersprache richtig verstehen und einsetzen. München 2009.
- Langmaack, Barbara/Michael Braune-Krickau: Wie die Gruppe laufen lernt. Weinheim 2000.
- Lösel, Friedrich/Birgit Plankensteiner: Präventionseffekte sozialer Kompetenztrainings für Kinder. CCJG-Review. Bonn 2005.
- Marmet, Otto: Ich und du und so weiter. Kleine Einführung in die Sozialpsychologie. München/Weinheim 2000.
- Melzer, Wolfgang/Frank Ehninger: Veränderung der Schulkultur als Ansatz schulischer Gewaltprävention. In: Aus Politik und Zeitgeschichte, B44/2002, S. 38-46.
- Mertens, Jörg: Emotionale Intelligenz. <<http://emotions.psychologie.uni-sb.de>>
- Miller, Reinhold: Halts Maul, Du dumme Sau. Lichtenau 1999.
- Molcho; Samy: Das ABC der Körpersprache. München 2006.
- Mühlich, Sabine: Fragen der Körpersprache: Antworten zur non-verbale Kommunikation. Paderborn 2007.
- Picon, Daniel: Optische Täuschungen. Köln 2005.
- Rosenberg, Marshall B.: Gewaltfreie Kommunikation. Paderborn 2002.
- Rost, Wolfgang: Emotionen. Elixier des Lebens. 2. überarb. Aufl., Berlin 2001.
- Schultz von Thun, Friedemann: Miteinander reden. 3 Bde. Reinbek 2005.
- Seckel, Al: Optische Illusionen. Wien 2001.
- Seils, G./Marshall B. Rosenberg: Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation. Freiburg 2004.
- Standhardt, Rüdiger/Cornelia Löhmer (Hrsg.): Zur Tat befreien. Gesellschaftspolitische Perspektiven der TZI-Gruppenarbeit. Mainz 1994.
- Steinweg, Reiner: Gewalt und Gewaltfreiheit in der Friedenspädagogik. In: Grasse, Renate/Bettina Gruber/Günther Gugel (Hrsg.): Friedenspädagogik. Grundlagen, Praxisansätze, Perspektiven. Reinbek 2008, S.99-122.
- Tannen, Deborah: Lass uns richtig streiten. Vom Wortgefecht zum Dialog. München 1999.
- Watzlawick, Paul/Janet H. Beavin/Don D. Jackson: Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern 2007.
- Wiemann, John/Howard Giles: Interpersonelle Kommunikation als Grundlage aller Beziehungen des Lebens. In: Wolfgang Stroebe u.a.: Sozialpsychologie. Berlin u.a. 1990, S. 209-231.
- Winkler, Majud/Abnka Commichau: Reden. Handbuch der kommunikationspsychologischen Rhetorik. Reinbek 2005.

### 3.4 Konstruktive Konfliktbearbeitung

- Ballreich, Rudi/Friedrich Glas: Mediation in Bewegung. Stuttgart 2007.
- Becker, Georg E.: Lehrer lösen Konflikte. Handlungshilfen für den Schulalltag. Weinheim und Basel 2006.
- Behn, Sabine u.a.: Mediation an Schulen. Eine bundesweite Evaluation. Wiesbaden 2006.
- Behn, Sabine/Nicole Kügler/Dorte Schaffranke: Schulmediation in der Praxis(er)forschung. In: Perspektive Mediation, Heft 1/2009, S. 34-40.
- Besemer, Christoph: Mediation. Vermittlung in Konflikten. Karlsruhe 2009.
- Caesar, Victoria: Verbreitung, Umsetzungspraxis und Wirksamkeit von Peer-Mediation im Kontext schulischer Gewaltprävention. Köln 2003.
- Eckert, Roland/Helmut Willems: Konfliktintervention. Opladen 1992.