

M.17

Psychologische und pädagogische Handlungsfelder

Souveräne Gesprächsführung – Techniken und Methoden für pädagogische Berufe

Nach einer Idee von Dr. Christine Koch-Hallas

Überarbeitet von Julia Matthias



Ob schwierige Elterngespräche, Auseinandersetzungen mit Kolleginnen und Kollegen oder Konflikte mit Vorgesetzten – zu herausfordernden Gesprächssituationen kommt es immer wieder. Wie gelingt es, solche Situationen souverän zu meistern? Welchen Einfluss hat die nonverbale Kommunikation dabei? Und welche Vorbereitungen lassen sich treffen? Mit diesen Fragen setzen sich die Lernenden in dieser Unterrichtseinheit auseinander. Sie erhalten einen Überblick über verschiedene Techniken und Methoden, um schwierige Gespräche erfolgreich zu führen.

KOMPETENZPROFIL

Klassenstufe: 10–11

Dauer: 4–5 Unterrichtsstunden

Kompetenzen: Bedeutung nonverbaler Kommunikation, inhaltliche und strategische Vorbereitung auf ein schwieriges Gespräch, Einsatz von Methoden zur Gesprächssteuerung, Grenzen setzen

Thematische Bereiche: Umgang mit Einwänden/Kritik, Kommunikationskanäle, Kritikgespräch, Konfliktgespräch, Streitgespräch

Medien: (Lücken-)Texte, Infobox, Bilder, Rollenspiele, *LearningApps*, Quiz



Auf einen Blick

1. Stunde

Thema:	Einführung in die Gesprächsführung
M 1	Wirkungsvoll nonverbal – Gestik, Mimik, Körperprache
M 1a	Wirkungsvoll nonverbal – Gefühlskarten zur Auswahl
M 2	Gut vorbereitet ins Gespräch – Erste Schritte zum Erfolg
M 3	Wahrnehmung und Interpretation – Die Drei-Schritte-Strategie
M 4	So gelingt ein Gespräch – Regeln für eine erfolgreiche Kommunikation
Inhalt:	Die Lernenden erfahren, welche Faktoren für eine erfolgreiche Gesprächsführung wichtig sind, und erarbeiten sich eine erste Strategie dafür.

2./3. Stunde

Thema:	Wie führe ich erfolgreich schwierige Gespräche?
M 5	Schwierige Gesprächssituationen – Die wichtigsten Techniken für eine konstruktive Gesprächsführung
M 6	Dos und Don'ts – Was Sie vermeiden sollten
M 6a	Dos und Don'ts – Beobachtungsbogen für das Rollenspiel
M 7	Gerade, weil – Methoden für den Umgang mit Einwänden
M 8	Souverän Grenzen setzen – Die Schwierigkeit, NEIN zu sagen
Inhalt:	Die Lernenden erproben Techniken für eine konstruktive Gesprächsführung und übernehmen diese in einem Rollenspiel ein.

4. Stunde






Thema:	Schwierige Gesprächssituationen kompetent meistern
M 9	„Was ist das hier eigentlich für eine Kita?“ – In einem Elterngespräch souverän auftreten
M 10	„Deine ständigen Privatgespräche stören mich!“ – Regeln für ein konstruktives Konfliktgespräch
M 11	„Wo bleibt denn die Präsentation?“ – In einem Gespräch faire Kritik üben
M 12	„Mach bitte das Fenster zu!“ – Ein Streitgespräch erfolgreich führen
Inhalt:	Die Lernenden erproben ihre Gesprächsführungskompetenz anhand von Beispielfällen aus dem Berufsalltag.

Lernerfolgskontrolle

M 13

Wie gut kennen Sie sich mit dem Führen von herausfordernden Gesprächen aus? – Testen Sie Ihr Wissen!

Erklärung zu den Symbolen

	Dieses Symbol markiert differenziertes Material. Wenn nicht anders ausgewiesen, befinden sich die Materialien auf mittlerem Niveau.				
	einfaches Niveau		mittleres Niveau		schwieriges Niveau
	Zusatzaufgabe		Alternative		

M 1

Wirkungsvoll nonverbal – Gestik, Mimik, Körpersprache

Wenn die Situation in einem Gespräch eskaliert, dann liegt es häufig an der Art und Weise, wie kommuniziert wurde. Die nonverbale Kommunikation hat deshalb einen großen Einfluss auf den Ausgang des Gesprächs. Die inhaltliche Kompetenz ist in den meisten Gesprächssituationen dagegen nur von sekundärer Bedeutung.

Aufgaben

1. Erarbeiten Sie zu zweit, was unter nonverbaler Kommunikation verstanden wird.
2. Ergänzen Sie die Tabelle mit den entsprechenden Gefühlen bzw. Botschaften.
3. Betrachten Sie die beiden Bilder. Überlegen Sie, in welcher Situation sich die jeweiligen Personen befinden, und deuten Sie deren nonverbale Signale.
4. Stellen Sie ein Gefühl pantomimisch dar. Die anderen analysieren Ihre Mimik und Gestik und benennen das erkannte Gefühl.
5. „Man kann nicht nicht kommunizieren.“ Erläutern Sie, was der Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick mit dieser Aussage meinte.



© Zero Creatives/Image Source

AndreyPopov/iStock/Getty Images Plus

Kanal	Signal	Gefühle/Botschaft
Gestik	mit dem Kopf nicken den Kopf schütteln	
Mimik	weinen lachen	
Körperhaltung	aufrecht, gerade zusammengesunken	
Handlung	jemanden umarmen jemandem die Faust zeigen	
Körpersprache	zittern mit den Augen rollen	
Sprache	laut langsam	

M 3

Wahrnehmung und Interpretation – Die Drei-Schritte-Strategie

Es ist wichtig, die eigene Wahrnehmung von der Interpretation zu trennen. In der Kommunikation mit anderen Menschen sollte man im Zweifelsfall lieber nachfragen, sich rückversichern und vorsichtig mit den eigenen Einschätzungen und Vermutungen umgehen.

Aufgaben

1. Wahrnehmung oder Interpretation? Kreuzen Sie in der Tabelle die richtige Antwort an.
2. Schauen Sie sich das Foto an.
 - a) Beschreiben Sie, wie sich die beiden Personen auf dem Bild darstellen, und überlegen Sie, was in der gezeigten Situation gerade zwischen ihnen passiert sein könnte.
 - b) Versetzen Sie sich in die Lage der rechten Person und gehen anschließend nach der Drei-Schritte-Strategie vor.



Infobox: Wahrnehmung vs. Interpretation	
<p>Wahrnehmung ist das, was ich und andere objektiv sehen, hören, riechen usw.</p> <p>Beispiel: Pia hat braune Haare.</p>	<p>Interpretation ist das, was ich subjektiv wahrnehme.</p> <p>Beispiel: Pia hat eine tolle Frisur.</p>
<p>Um meine Wahrnehmung zu formulieren, kann ich mit folgenden Worten/Phrasen:</p> <p>Ich nehme wahr ...</p> <p>Mir fällt auf ...</p> <p>Ich sehe/höre ...</p> <p>Ich habe beobachtet ...</p> <p>Mir ist aufgefallen ...</p>	<p>Assoziationen: Das erinnert mich an ...</p> <p>Empfindungen: Das wirkt auf mich wie ... / Das erlebe ich als ...</p> <p>Vermutungen: Mir scheint ... / Könnte es sein, dass ...</p> <p>Interpretationen: Damit ist gemeint ... / Das soll bedeuten ...</p> <p>Wertungen: Das finde ich ... / Das gefällt/missfällt mir ...</p>

Drei-Schritte-Strategie
<p>1. Schritt: Wahrnehmung</p> <p>Das störende Verhalten des Gegenübers, so wie ich es wahrnehme und ohne Interpretation, benennen und so konkret wie möglich beschreiben. Was sind die Fakten? Was ist geschehen?</p> <p>2. Schritt: Wirkung</p> <p>Was hat das Verhalten emotional bei mir ausgelöst? Die eigene Reaktion mitteilen und die Folgen deutlich machen: „Ich fühle mich dabei ...“ / „Das empfinde ich als ...“ / „Das hat zur Folge, dass ...“</p> <p>3. Schritt: Wunsch/Bitte/Erwartung/Forderung</p> <p>Das eigene Anliegen bzw. die getroffene Entscheidung nennen: „Ich bitte Sie ...“ / „Ich wünsche mir ...“ / „Ich erwarte von Ihnen, ...“ / „Ich werde daher ...“</p>

© RAABE 2023

M 5

Schwierige Gesprächssituationen – Die wichtigsten Techniken für eine konstruktive Gesprächsführung

Von schwierigen Gesprächen ist die Rede, wenn wir schon im Voraus davon ausgehen, dass wir Probleme mit unserem Gesprächspartner oder unserer Gesprächspartnerin haben werden. Wir beschwören Konflikte herauf und gehen mit einer angespannten Haltung in das Gespräch. Mit den richtigen Gesprächstechniken können diese Situationen jedoch erfolgreich gemeistert werden.

Aufgaben

1. Notieren Sie drei schwierige Gesprächssituationen und erklären Sie, worin jeweils die Schwierigkeit in der Kommunikation besteht.
2. *Fallbeispiel:* Ein Vater beschwert sich lautstark und aggressiv am Telefon gegenüber einer Erzieherin in der Kita seines Sohnes, dass das Mittagessen für die Kinder zu wiederholten Mal kalt war. Erläutern Sie, wie die Erzieherin kommunizieren sollte, um sich der Vater wieder beruhigt.
3. Überlegen Sie, was zu einem unbefriedigenden Gespräch führen kann.

1. Sachlich bleiben

- ruhig und freundlich bleiben, sachlich argumentieren, Gegenüber ausreden lassen
- Einstellung oder Meinung des anderen kritisieren, nicht jedoch seine Person
- vorab Sätze überlegen, die helfen, das Gespräch auf sachlichen Ebene zu halten
- Gegenüber wird ausfällig → mitteilen, dass man auf dieser Ebene nicht weiterredet

2. Die eigenen Emotionen steuern

- nicht Gefühle sprechen lassen, auch wenn man von seinem Gegenüber verletzt wurde
- sich für Gedanken und Gefühle des Gegenübers interessieren → akzeptieren, nicht verurteilen oder missachten → ggf. ggf. eigene Gedanken und Empfindungen mitteilen

3. Aktiv zuhören

- durch aktives Zuhören eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre herstellen → dies ermutigt das Gegenüber, offen und ohne Anspannung ihre/seine Meinung zu sagen
- Körpersprache beobachten → selbst durch Gesten und Körpersprache zeigen, dass man am Gespräch teilnimmt, aufmerksam ist und die/den anderen ernst nimmt

4. In Dialog treten

- gute Konversation ist nicht einseitig
- der/dem Gegenüber die Chance geben, zu Wort zu kommen oder Fragen zu stellen
- selbst aktiv werden und sich in das Gespräch einbringen

5. In Konfliktsituationen umgehen

- bereit sein, konstruktive Kritik anzunehmen, diese nicht als Angriff sehen, sondern nutzen, um die eigene Meinung zu ergänzen oder zu festigen
- destruktive Kritik ignorieren und überhören oder die eigenen Gefühle dazu äußern



Dos und Don'ts – Diese Fehler sollten Sie vermeiden

M 6

Aufgaben

- Ergänzen Sie die Tabelle mit den im Kasten aufgeführten Don'ts, indem Sie die passende Zahl in die linke Tabellenspalte eintragen.

Die Zuordnungsaufgabe können Sie auch in der interaktiven *LearningApp* bearbeiten

<https://learningapps.org/watch?v=p8fkb5kij22>

- Fallbeispiel:* Ein Kollege/eine Kollegin, mit dem/der Sie in einem Kleinraumbüro sitzen, riecht unangenehm nach Schweiß. Wie sagen Sie dieser Person, dass sie ein Deo verwenden soll, ohne sie zu verletzen? Worauf sollten Sie im Gespräch achten?

- Bilden Sie fünf Gruppen.

- Erstellen Sie jeweils einen Dialog zum obigen Thema.
- Legen Sie die Rollen fest und stellen Sie die Szene in einem Rollenspiel dar.
- Halten Sie Besonderheiten und Interessen der Person fest.

- Beschreiben Sie, wie Sie sich in Ihrer Rolle jeweils gefühlt haben.

Alternative: Füllen Sie als Zuschauende den Beobachtungsbogen (M 6a) für das Rollenspiel aus.

Don'ts	Dos
	vermeiden, das eigene Können oder die eigene Leistungsfähigkeit hervorzuheben → Interesse am Gegenüber zeigen
	das Gegenüber nicht in seiner Persönlichkeit verletzen
	miteinander reden → Missverständnisse und Frustration vermeiden
	Gemeinsamkeiten im Gespräch suchen und sich auf einen Kampf einstellen
	Meinungen des anderen respektieren, nicht abwerten
	nicht das eigentliche Thema aus den Augen verlieren → beim Hauptthema bleiben, um zu einem Ergebnis zu kommen
	den eigenen Standpunkt unterbreiten und/oder ändern
	freundlicher, höflicher Ton und aktiv zuhören
	mit klar definiertem, realistischem Ziel in das Gespräch gehen
	auf Ergebnisse und Konfliktlösung konzentrieren

- Vorurteile das Gespräch bestimmen
- aneinander vorbeireden
- mit Spott und Sarkasmus reagieren
- das Ziel aus den Augen verlieren
- verletzende Kritik
- das Wesentliche zur Nebensache machen
- siegen wollen
- Vorwürfe oder Schuldzuweisungen
- selbst über das Verhalten
- Respektlosigkeit

„Was ist das hier eigentlich für eine Kita?“ – In einem Elterngespräch souverän auftreten

M 9

Erfolgreiche Elterngespräche sind für alle Beteiligten befriedigend. Hier finden Sie Methoden, um ein solches Gespräch doch noch in die richtige Richtung zu lenken.

Aufgaben

1. Lesen Sie die Situationsbeschreibung aufmerksam.
2. Schreiben Sie zu zweit einen Dialog für das Beschwerdegespräch. Orientieren Sie sich dabei an den Stichpunkten für ein Elterngespräch.
3. Führen Sie die Situation im Plenum als Rollenspiel durch.
4. Bilden Sie sechs Gruppen. Jede Gruppe verfasst jeweils zu einem selbst gewählten Beispiel für ein Elterngespräch einen entsprechenden Dialog, der sich an den Regeln für ein erfolgreiches Kommunikation orientiert, und stellt diesen im Plenum vor.
5. Erläutern Sie, wie Sie mit der folgenden Beschwerde umgehen könnten:
 - a) Ein Vater beschwert sich offensichtlich grundlos, dass seine Tochter nicht warm genug angezogen ist.
 - b) Der Vater wird aggressiv und beleidigend.



Situation

Natascha Kraft ist Leiterin der Kita „Sonnenschein“. An einem Vormittag erhält sie einen Anruf von Eltern, die sich über die Zustände in der Einrichtung beschweren. Es sei ständig viel zu wenig Personal da, die Kinder würden hauptsächlich unsupervidiert. Außerdem lasse die Hygiene in der Kita zu wünschen übrig und auch das pädagogische Konzept werde nicht umgesetzt.



© Krakenimages.com/Adobe Stock

Sie wollen mehr für Ihr Fach?

Bekommen Sie: Ganz einfach zum Download im RAABE Webshop.



Über 5.000 Unterrichtseinheiten
sofort zum Download verfügbar



Webinare und Videos
für Ihre fachliche und
persönliche Weiterbildung



Attraktive Vergünstigungen
für Referendar:innen
mit bis zu 15% Rabatt



Käuferschutz
mit Trusted Shops



Jetzt entdecken:
www.raabe.de