

## Impressum

1. Auflage

Herausgegeben Landesrat der Eltern des Landes Brandenburg  
Mario Sanders (Sprecher)  
Steinstr. 104-106

14480 Potsdam

Druck Druckhaus Schmergow

# **Die können gut miteinander reden.**

**Gelungene Kommunikation zwischen Eltern und Lehrern**

## **Teil 1: Grundlagen**



**Autor: Berthold Kuban**

## **Inhalt**

Inhalt.....	03
Vorwort.....	04
 <b>Missverständnisse zwischen Eltern und Lehrern – die Klassiker</b>	
Unsere Glaubenssätze.....	07
Missverständnis Nr. 1: Pädagogische Ratschläge können nie schaden. ....	09
Missverständnis Nr. 2: Offenheit zwischen Eltern und Lehrern kann nie schaden. ....	12
Missverständnis Nr. 3: Vereinbarungen zwischen Eltern und Lehrern können nie schaden. ....	14
Missverständnis Nr. 4: Gegenseitige Appelle von Eltern und Lehrern können nie schaden. ....	15
Missverständnis Nr. 5: Die Suche nach der Wahrheit kann nie schaden. ....	19
Missverständnis Nr. 6: Das absolute Behüten von Kindern kann nie schaden. ....	21
Missverständnis Nr. 7: Die Suche nach den Ursachen kann nie schaden. ....	23
 <b>Einige Grundlagen der Kommunikation</b>	
Das Missverständnis als Normalform unserer Kommunikation? .....	25
Die vier Seiten einer Nachricht .....	27
Die Kommunikationssperren und das aktive Zuhören .....	29
Die Ich- Botschaften und die Du- Botschaften .....	31
Literatur .....	33
Anschrift des Autors für Anfragen .....	34

## Vorwort

Die Zusammenarbeit mit Eltern erfordert ein hohes Maß an Sensibilität. Die Gestaltungsmöglichkeiten der Zusammenarbeit zwischen Eltern und Schule hängen von individuellen Voraussetzungen ab.

Die Einstellung von Eltern zur Schule ist häufig geprägt von eigenen Schulerlebnissen (Erfahrungen mit Lehrerinnen und Lehrern). Sie äußert sich in der Bandbreite von Nichtteilnahme am Schul- und Klassenleben bis hin zum Aktivismus mit dem Ziel, die eigenen Interessen durchzusetzen.

Notwendig ist, dass Lehrkräfte sowie Eltern aufeinander zugehen, weil sie über Kompetenzen verfügen, die zur besseren Erfüllung des Bildungs- und Erziehungsauftrags beitragen.

Grundlage für die effiziente Durchführung von Gesprächen zwischen Eltern und Lehrkräften sind die Kenntnis und Anwendung angemessener Kommunikationsstrategien.

Lehrerinnen und Lehrer sollten Kommunikationsstrategien kennen und anwenden und Beziehungsaspekte sowie Ich- und Du-Botschaft unterscheiden können. Auch sollten sie aktiv zuhören können.

Als Fortsetzung des Bündnisses für Bildung und Erziehung, das Herr Minister Reiche und der Landesrat der Eltern am 15.10.2002 abgeschlossen haben, wurden zwei Broschüren herausgegeben.

Die vorliegende Broschüre gibt Aufschluss über Missverständnisse, die zwischen Elternhaus und Schule entstehen können. Außerdem enthält sie praktische Tipps, wie die Kommunikation zwischen Schule und Elternhaus verbessert werden kann. Sie ist deshalb gerichtet an Eltern und Lehrkräfte.

Die zweite Broschüre (Die können gut miteinander reden – Teil 2) enthält einen Überblick über hilfreiche Techniken der Beratung. Ferner beinhaltet sie, was darüber hinaus bei der Durchführung von Beratungsgesprächen zu beachten ist.

Ziel beider Broschüren ist es, dass die Kommunikation, das Verständnis und die Zusammenarbeit zwischen Elternhaus und Schule verbessert wird.

Abschließend möchte ich mich für die gute Zusammenarbeit bei der Erstellung der beiden Broschüren bedanken. Besonders hervorheben möchte ich in diesem Zusammenhang die gute Zusammenarbeit mit Herrn Günter Wignanek vom Ministerium für Bildung, Jugend und Sport. Seine kritischen Anregungen und Anmerkungen haben dazu geführt, dass die Broschüren ein hohes Qualitätsniveau auszeichnet. Auch bei Frau Gülhan Reifers möchte ich mich für die Durchsicht und die Anregungen herzlich bedanken.

Mario Sanders  
Sprecher des Landesrates der Eltern

Liebe Eltern, liebe Pädagoginnen und Pädagogen<sup>1</sup>,

irgendwann verbinden sich die Lebenswege von Eltern und Lehrern miteinander. Zehn Jahre lang und länger übernehmen sie gemeinsam Verantwortung für das höchste Gut unserer Gesellschaft – das Kind.

In dieser Zeit müssen beide Seiten miteinander auskommen. Es gibt also gute pädagogische und psychologische Gründe, über die Kommunikation zwischen den wichtigsten Erziehungs- und Bildungsträgern nachzudenken.

Darüber hinaus hat die koordinierte Zusammenarbeit von Elternhaus und Schule auch eine gesellschaftliche Dimension. Wie wir alle wissen, haben sich in den letzten Jahren die Norm- und Wertestrukturen deutlich geändert. Unser aller Leben ist komplexer geworden. Die klassische Rollenverteilung im Umgang mit Kindern und Jugendlichen gibt es nicht mehr. Ständige Absprachen und Neuorientierungen sind zur Voraussetzung für ein reibungsloses Funktionieren der Bildungs- und Erziehungsarbeit geworden.

Schulpsychologische Beratungsstellen werden regelmäßig zu Brennpunkten dieser Zusammenarbeit. Hier begegnen sich jahraus jahrein Mütter und Väter, Lehrerinnen und Lehrer. Meist ist der Anlass wenig erfreulich. Kontroverse Auffassungen werden unterschiedlich ausgefochten - mal lauter, mal leiser. Noch interessanter sind jedoch die per Vertraulichkeitsgrundsatz geschützten Meinungsäußerungen, wenn jeweils der andere Partner nicht zugegen ist.

In den vielen Jahren unserer Beratertätigkeit haben wir eine interessante Entdeckung gemacht. Obwohl die Themenvielfalt einer Beratungsstelle bunt ist, laufen sowohl bei Eltern als auch bei Lehrern immer wiederkehrende Denk- und Verhaltensmuster ab. Das gilt vor allem in Konfliktsituationen. Nach unserer Überzeugung ergeben sich die Spannungen aber nicht aus der Unfähigkeit oder der Unwilligkeit einer der Parteien. In der Regel kommt es zu Konflikten durch unzweckmäßiges „Kommunikationsdesign“. Das wiederum hat seine Ursache in den unterschiedlichen emotionalen Beziehungen, die Mütter, Väter und Lehrer den Kindern gegenüber haben.

Vergleichen wir einmal zwei Sätze, die ein und dieselbe Person betreffen:

- Das ist mein Kind!“
- Das ist mein Schüler!

Beide Sätze klingen ähnlich. Gefühlsmäßig unterscheiden sie sich jedoch gewaltig voneinander. Der Gedanke an das eigene Kind ruft völlig andere innere Bilder hervor als der Gedanke an den eigenen Schüler. Die elterliche Sicht ist gekennzeichnet von Abgrenzung und Schutz, die pädagogische Sicht dagegen durch Öffnung und Beeinflussung der Familie.

Beide Sichtweisen sind völlig normal und natürlich. Mütter und Lehrerinnen, Väter und Lehrer können sich niemals ersetzen. Im Gegenteil – sie müssen sich ergänzen.

Warum ist das so?

Die Beziehung zum eigenen Kind ist immer auch eine Beziehung zur eigenen Vergangenheit, zur eigenen Zukunft und damit letztlich zu sich selbst. Sie steht für Traditionen und Rituale, für Hoffnungen und Enttäuschungen, für Erwartungen und Visionen.

Manchmal beklagen sich überforderte Eltern während einer Beratung bitter über ihren Nachwuchs. Wenn man sie in diesem Zustand der Klage danach befragt, wie denn die Geburt verlief oder wie sie die Krankheiten der Kinder durchlebt haben, verwandeln sich diese Eltern

---

<sup>1</sup> Wir bitten vor allem unsere Leserinnen um Nachsicht für die ausschließliche männliche Form.

auf geheimnisvolle Weise. Ihre Stimme wird weicher, die Körper entspannen sich und die ganze elterliche Liebe und Sorge kommt zum Vorschein.

Viele Mütter und Väter fühlen sich schnell verletzt, wenn man ihnen unaufgefordert pädagogische Ratschläge erteilt.

Die Beziehung eines Lehrers zu seinen Schülern hat eine völlig andere Dimension. Sie ist zwar auch emotional, berührt jedoch mehr die Entwicklung der beruflichen Kompetenz. Vielleicht verbinden Lehrer mit dem Satz „Das ist mein Schüler!“ den steilen Weg von der ersten Unterrichtsstunde im studentischen Praktikum bis zum Status eines erfahrenen Pädagogen. Lehrer haben Erfahrungen machen müssen, die Außenstehende nicht nachvollziehen können. Nur sie können wissen, wie es ist, einer Schar lärmender Schüler völlig ausgeliefert zu sein. Aber auch nur Lehrer kennen das angenehme Gefühl, nach vielen Jahren von ehemaligen Schülern auf der Straße freundlich angesprochen zu werden und zu erfahren, was aus ihnen geworden ist.

Wenn also Eltern und Lehrer über die gleichen Kinder reden, so tun sie das vor einem jeweils anderen Hintergrund.

Hier stoßen wir auf einen ersten großen Irrtum zwischen Elternhaus und Schule. Konflikte entstehen keinesfalls dadurch, dass inkompetente Partner aufeinandergeraten. Der Grund dafür sind die unterschiedlichen Rollen beider Seiten. Das können wir nicht ändern. Ändern können wir jedoch die Art, wie wir miteinander kommunizieren. In den vielen Jahren unserer Beratertätigkeit haben wir die Erfahrung gemacht, dass allein das wertschätzende Ansprechen der ungleichen Rollen schnell zum Abbau von Spannungen führen kann.

Genau diesem Thema soll sich unsere Broschüre widmen. Sie wendet sich an alle Menschen, die im schulischen Bereich miteinander im „Geschäft“ sind: Interessierte Eltern, Pädagogen, Erzieher und Schulsozialarbeiter.

Die folgenden Ausführungen sind in zwei Abschnitte gegliedert. Im ersten Abschnitt benennen wir einige immer wiederkehrende Missverständnisse zwischen Eltern und Lehrern, die uns in der schulpsychologischen Praxis begegnet sind. Im zweiten Abschnitt stellen wir ausgewählte Kommunikationsstrategien vor, die geeignet sein können, Beziehungsstörungen aufgrund von Missverständnissen zu vermeiden. Sie sollen die praktische Verständigung zwischen Eltern und Lehrern erleichtern helfen.

Eine Bemerkung sei am Schluss noch gestattet: Erfolgreiche Gespräche zwischen Eltern und Lehrern sind vor allem auch durch Herz und Gefühl gekennzeichnet. In diesem Sinne sollten die im folgenden beschriebenen Lehrinhalte zum Nachdenken anregen, nicht jedoch zum Dogma werden.

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit Ihnen.

Berthold Kuban  
Schulpsychologe

# Missverständnisse zwischen Eltern und Lehrern - die Klassiker

## Unsere Glaubenssätze

Es ist schon erstaunlich, welchen inneren Zwängen wir Menschen unterliegen. Ein fast zwanghaftes Bedürfnis besteht zum Beispiel darin, dass wir uns fortwährend das Verhalten anderer Menschen erklären wollen. Offensichtlich halten wir Erklärungslosigkeit ebenso wenig aus wie Sprachlosigkeit. Dabei stört es uns wenig, wenn wir unsere Erklärungen häufig wechseln. Wir variieren sie je nach Situation und Zweck.

Damit nicht genug. In der Auswahl unserer Erklärungsmuster sind wir zudem noch wählerisch. Wir akzeptieren nicht jede beliebige Erklärung, obwohl diese ja „objektiv“ und „richtig“ sein soll. Mit feinem Gespür bevorzugen wir Begründungen, die uns entlasten, die uns freisprechen, die uns ein Gefühl von Sicherheit geben oder die unsere Person aufwerten. Vor allem in schwierigen Situationen reagieren wir erleichtert, wenn uns wohlgesonnene Freunde oder populistische Berater mit „passenden“ Erklärungen dienlich sind.

Eltern wohlgefälliger Kinder zum Beispiel erklären sich deren gutes Benehmen gern mit der gelungenen Erziehungsarbeit. Eltern verhaltensauffälliger Kinder dagegen führen als Begründung eher widrige gesellschaftliche Umstände, familiäre Schicksalsschläge oder andere Außenereignisse ins Felde.

Es scheint also weniger bedeutsam zu sein, ob unsere Erklärungen wahr und objektiv sind. Vielmehr müssen sie „passgerecht“ sein. Dazu braucht es offensichtlich zwei Kriterien: Zum einen sollen sie eine geordnete Betrachtung des Lebens gewährleisten. Insofern haben sie eine denkökonomische Funktion. Zum anderen sollen sie uns möglichst auch entlasten. Damit erfüllen sie eine wichtige katharsische<sup>2</sup> Aufgabe.

Wann ist eine Erklärung jedoch so beschaffen, dass sie beiden Anforderungen gerecht wird? Die Antwort ist einfach: Wenn sie mit unseren Glaubenssätzen übereinstimmt.

Glaubenssätze sind Grundannahmen, die wir für richtig halten. Wir spüren sie nicht unmittelbar. Sie wirken jedoch stets im Hintergrund. Unser gesamtes Denken, Urteilen und Handeln wird von unzähligen Glaubenssätzen bestimmt. Auch auf die Meinungsbildung haben sie einen gewaltigen Einfluss.

Natürlich hinterfragen wir nicht ständig, was wir für richtig halten. Deshalb bemerken wir unsere Glaubenssätze erst, wenn ein Erlebnis unserem Glaubensbild widerspricht. Stellen Sie sich zum Beispiel einen hellhäutigen Norweger und einen dunkelhäutigen Plantagenarbeiter von den Baumwollfeldern Alabamas vor. Was meinen Sie: Wer von den beiden ist wohl ein guter Skifahrer und wer ein guter Bluesänger? Wahrscheinlich wird Ihre Antwort von Ihren Grundannahmen bestimmt werden.

Die beiden Aussagen „Menschen aus Afrika sind musikalisch.“ und „Menschen aus Skandinavien können Ski fahren.“ klingen plakativ. In der schulpyschologischen Beratung prallen jedoch häufig ähnlich lineare Auffassungen aufeinander. Auch Lehrer und Eltern halten Dinge für wahr, die bei näherer Betrachtung in einem anderen Licht erscheinen. Dabei kommt es gelegentlich zu Konflikten.

Interessant für die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Elternhaus und Schule sind jedoch vor allem jene Glaubenssätze, die sich aufeinander beziehen. Was denken Lehrer über Eltern? Was denken Eltern über Lehrer? Welche Grundannahmen fördern die Kooperation, welche dagegen behindern sie?

---

<sup>2</sup> Katharsis: Selbstreinigung

Zum Verständnis dessen, woher wir unsere Erkenntnisse beziehen, beschreiben wir im folgenden eine häufig vorkommende schulpsychologische Maßnahme.

Im Erstgespräch machen wir uns mit dem Anliegen der Eltern vertraut. Dabei fragen wir auch, inwieweit wir die beteiligten Pädagogen einbeziehen sollten.

Meist wird die Zusammenarbeit mit der Schule ausdrücklich gewünscht. In diesem Fall versammeln sich auf Einladung des Schulpsychologen der betreffende Schüler, die Eltern und die beteiligten bzw. interessierten Lehrer zu einem gemeinsamen Gespräch. Dabei werden vor allem konkrete Zielvereinbarungen getroffen.

Nach dieser Runde folgen bei Bedarf getrennte Einzelbesprechungen mit allen drei Parteien.

Zum Schluss wertet das gesamte Team die Intervention gemeinsam aus und schließt den Fall ab.

In allen Sitzungen genießen die beteiligten Parteien Vertraulichkeitsschutz. Somit sind Schulpsychologen in einer besonderen Situation. Sie erleben, wie Menschen sich in Gegenwart zueinander verhalten und welche Meinung die gleichen Menschen in Abwesenheit voneinander äußern.

In den gemeinsamen Gesprächen gehen Eltern und Lehrer meist vorsichtig, höflich und freundlich miteinander um. Es ist zu spüren, dass beide Seiten Konflikte vermeiden möchten. Äußerlich scheint es, als würden sich die Partner einvernehmlich trennen.

In den folgenden Einzelgesprächen ändert sich das jedoch gelegentlich. Das so freundlich erscheinende Miteinander wandelt sein Gesicht. Gegenseitige Kritik, Schuldzuweisungen und Vorwürfe sind nicht selten. Unter dem Schutz des Vertraulichkeitsgrundsatzes kommen nachträglich all jene Störungen zum Vorschein, die im Erstgespräch verborgen blieben. Erst hier wird deutlich, dass in der Kommunikation zwischen den Eltern und Lehrern unausgesprochene Irritationen oder gar Verletzungen aufgetreten sind.

Dabei ist das Verhältnis zwischen Eltern und Lehrern durchaus nicht feindlich. Im Gegenteil: Beide Seiten signalisieren, dass sie aufeinander angewiesen sind. Aus unserer Sicht gibt es jedoch noch zu viele Missverständnisse, die im Untergrund gären. Häufig wird die Ursache dafür vorrangig jeweils im anderen Bereich gesucht. Das gilt für beide Seiten gleichermaßen.

Lehrer äußern zum Beispiel:

- *Wenn sich Maik in der Pause ständig prügelt, kann doch was zu Hause nicht stimmen ...*
- *Als Lehrer kann ich mir Mühe geben ohne Ende, wenn die Eltern nicht ...*
- *Die häusliche Erziehung ist die Grundlage für gute schulische ...*
- *Viele Eltern sehen nicht ein, dass ...*
- *Die Eltern verlassen sich immer mehr darauf, dass in der Schule ...*
- *Montags ist Frank immer so müde. Merken die Eltern nicht, dass ...*

Eltern dagegen formulieren ihre Glaubenssätze über Lehrer wie folgt:

- *Wenn Sina bedrückt nach Hause kommt, kann doch was in der Schule nicht stimmen ....*
- *Als Pädagoge muss man doch ...*
- *Lernen die Lehrer in ihrem Studium nicht, dass ...*
- *Es ist doch klar, dass die Kinder keine Lust zum Lernen haben, wenn in der Schule ...*
- *Schauen die Lehrer auf dem Pausenhof nicht hin, wenn ...*
- *Mit Verständnis und Zuwendung seitens der Lehrer dürfte doch so was nicht passieren.*

Glaubenssätze begründen sowohl Lehrer als auch Eltern häufig damit, dass irgendetwas „nicht schaden“ kann: Ein Klaps für das Kind, ein Ratschlag an die Eltern, ein Hinweis an die Lehrer, ein Hilfsangebot an alle. Bei gemeinsamer Betrachtung stellt sich jedoch meist heraus, dass die Beziehung zwischen Elternhaus und Schule durchaus Schaden nehmen kann. Das passiert immer dann, wenn wir uns von selbstverständlich erscheinenden Grundannahmen leiten lassen und diese einseitig auslegen.

Im folgenden zeigen wir die sieben am häufigsten vorkommenden Missverständnisse auf, die durch einseitige Glaubenssätze entstehen können und die dadurch schnell zu Störungen der Kommunikation zwischen Eltern und Lehrern führen. Es sind die Klassiker in der Hitliste der Fettnäpfchen.

## **Missverständnis Nr. 1:**

### **Pädagogische Ratschläge können nie schaden.**

Lehrerin:

Jedes Mal, wenn ich mit den Eltern von Carola rede, kommen sie mir vor wie Schulkinder. Ich habe den Eindruck, als würden sie im Grunde nicht kooperieren wollen. Sie sagen immer „Ja, ja ...“ aber nichts passiert. Das Verhalten von Carola ändert sich nicht. Ich meine es doch nur gut, wenn ich ihnen Hinweise gebe. Ist den Eltern egal, wie sich ihre Tochter hier aufführt? Merken sie nicht, dass wir ihnen nur helfen wollen? Und dass sie sich nur selbst schaden? Wir können die Eltern doch nicht noch mehr auf ihre Erziehungspflichten aufmerksam machen ...

Eltern:

Jedes Mal, wenn wir mit der Lehrerin reden, kommen wir uns vor wie Schulkinder. Die Lehrerin ist zwar sehr nett, aber der Tonfall ... . Irgendwie versucht sie immer, uns zu belehren. Was erwartet sie eigentlich von uns? Wir haben schon keine Lust mehr, zu den Elternsprechstunden zu gehen.

Eine wichtige Rolle im Verhältnis von Eltern und Lehrern spielen Ratschläge. Niemand wird bestreiten, dass Ratschläge auch hilfreich sein können. Sie bergen jedoch auch Risiken.

Betrachten wir uns zunächst den Lehrerberuf etwas genauer. Er hat u.a. die folgenden Merkmale:

- Lehrer beginnen ihre berufliche Tätigkeit nach einer langen pädagogischen Ausbildung. Sie sind Fachleute in Fragen der Bildung und Erziehung.
- Im Laufe ihres Berufslebens sammeln sie wesentlich mehr Erfahrungen im Umgang mit Kinder- und Jugendgruppen, als die Vertreter anderer Helferberufe.
- Lehrer verdienen ihr tägliches Brot damit, anderen etwas zu erklären. Erklärungen und Belehrungen gehören zu ihrem Handwerkzeug.
- Mit der Überantwortung von Kindern geraten Lehrer in eine konkurrierende Beziehung zu deren Eltern. Damit stehen sie unter permanentem sozialem Leistungsdruck.

Die Punkte Fachkompetenz, Erfahrung, Belehrung und Konkurrenz können Pädagogen leicht dazu veranlassen, den Eltern Ratschläge in Bildungs- und Erziehungsfragen zu erteilen. Erfahrene Lehrer wissen natürlich um die Risiken eines unangemessenen Ratschlags. Deshalb halten sie sich mit Tipps zurück oder sie drücken sich vorsichtig aus. Sie sagen zum Beispiel:

- *Frau Müller, ich will mich nicht in ihre Familienangelegenheiten einmischen, aber ...*
- *Sie werden selbst wissen Herr Krause, was zu tun ist, aber wenn Sie mich fragen ...*
- *Sie machen das phantastisch Frau Lehmann, aber Ihr Kind braucht auch ...*
- *Herr Meier, es ist sicher schwer, Ihnen einen Rat zu geben, aber vielleicht sollten Sie ...*

Diese Formulierungen klingen zunächst harmlos. In vertraulichen Einzelgesprächen mit Eltern mussten wir jedoch immer wieder die Erfahrung machen, dass selbst vorsichtig formulierte Tipps leicht zu Störungen führen können.

Positiv erscheinende Reaktionen der Eltern auf Lehrerratschläge (Zusagen, Bestätigungen, Versprechen u.ä.) sind nicht unbedingt immer Ausdruck von Zustimmung. Das wird häufig missdeutet. Meist sind diese kooperativ anmutenden Reaktionen lediglich ein Zeichen dafür, dass sich die Eltern die Beziehung zum Lehrer nicht verderben wollen. Hinter einem Kopfnicken könnte sich zum Beispiel der Satz verstecken: „Lieber Herr Lehrer, du kannst gut reden. Ich werde dir aber nicht widersprechen, weil ich dich nicht verärgern will.“

Verantwortlich für dieses Verhalten in unseren vier Beispielen ist u.a. die Doppelbotschaft, welche die Pädagogen an die Eltern gerichtet haben. Da Doppelbotschaften stets verunsichern, reagieren die Angesprochenen adäquat: Der pädagogischen Doppelbotschaft des Lehrers folgt eine Doppelreaktion der Eltern.

Wie ist das zu verstehen? Betrachten wir die obigen Aussagen genauer. Der erste Teil enthält jeweils eine wertschätzende Information: Wir mischen uns nicht in die Angelegenheiten von Frau Müller ein, wir trauen Herrn Krause Eigenständigkeit und Kompetenz zu, wir sprechen die phantastischen Fähigkeiten von Frau Lehmann an und wir akzeptieren die Komplexität des Problems von Herrn Meier.

Jetzt folgt das entscheidende „Aber“. Mit diesem so schlicht klingenden Wörtchen heben wir unsere gesamte Wertschätzung wieder auf. Im zweiten Teil drücken wir nämlich aus, dass wir uns nun doch in die Familiensituation von Frau Müller einmischen, dass wir Herrn Krause doch für unwissend halten, dass es Frau Lehmann doch nicht so gut macht und dass wir Herrn Meiers Situation nun doch nicht für so dramatisch halten.

In eine ähnliche Falle können natürlich auch Eltern tappen. Junge Lehrer erleben zu Beginn ihrer Laufbahn eine Feuerprobe, die anderen Berufsgruppen erspart bleibt. Sie machen die nachhaltige Erfahrung, dass eine Klasse insgesamt schwierig sein kann, obwohl man mit jedem einzelnen Schüler ganz gut auskommt.

Die meisten Eltern haben aber nie mit Schulklassen zu tun gehabt. Das verleitet zu der Annahme, als Mutter oder als Vater wisse man, wie Schüler zu behandeln sind. Das Beherrschen der Gruppendynamik einer Schulklasse erfordert jedoch höchste pädagogische Meisterschaft und ist mit dem „Führen“ einer Familie nicht zu vergleichen. Beide Kompetenzen unterscheiden sich voneinander.

Im Grunde ist uns allen klar, dass die meisten Ratschläge nie umgesetzt werden. Trotzdem erteilen wir weiter regelmäßig Ratschläge. Gehen wir diesem Phänomen einmal nach. Was denken und fühlen wir eigentlich, während uns jemand von seinen Problemen erzählt? Womit sind wir innerlich beschäftigt?

Wahrscheinlich suchen wir gedanklich nach Lösungen. Wir denken über mögliche Handlungsalternativen nach, empfinden Mitleid oder wundern uns, warum unser Gesprächspartner nicht einfach bestimmte Dinge ausprobiert. Vielleicht erleben wir ihn unfähig, bedauernswert, uneinsichtig, unmoralisch oder engstirnig. Vielleicht ärgern wir uns auch über sein so „offensichtlich“ unzweckmäßiges Verhalten.

Scheinbar erzeugen klagende Menschen in uns das Bedürfnis, mit einem Ratschlag zu helfen. Ob wir es wahrhaben wollen oder nicht: Die Neigung, unseren Sachverstand mit einem

Ratschlag auszudrücken, hat auch etwas mit dem eigenen Selbstwertgefühl zu tun - vor allem dann, wenn wir ungefragt Ratschläge erteilen.

Es kommt noch ein inhaltlicher Punkt hinzu, der gegen das Erteilen von vorschnellen Ratschlägen spricht. Mit einem pädagogischen Ratschlag greifen wir immer in ein komplexes soziales System ein (Familien, Paarbeziehungen, Cliques u.ä.). Meist gehen wir davon aus, dass das Funktionieren eines Systems von überschaubaren Regeln bestimmt wird. Das ist aber ein großer Irrtum. Familien und Schulklassen zum Beispiel funktionieren wie ein kompliziertes Regelsystem. Wenn sich ein Familienmitglied aufgrund eines Lehrerratschlages anders als üblich verhielte, hätte das unberechenbare Auswirkungen auf die gesamte Familiendynamik. Gleiches gilt umgedreht: Wenn Lehrer die Ideen pädagogischer Laien jedes Mal „eins zu eins“ umsetzen würden, müssten sie über kurz oder lang mit den Eingriffen der Fachaufsicht rechnen.

Kürzlich berichtete eine Mutter, sie hätte auf Anraten der Lehrerin Ihren Mann endlich einmal „zur Rede“ gestellt. Es kam zum Familienkrach, aus dem die Frau als Verliererin hervorging. Sie konnte weder ihre Entschlossenheit durchhalten noch sich von ihrem Mann trennen. Die familiäre Situation war seither angespannter als zuvor.

Eine Lehrerin berichtete, sie wäre dem Rat der Elternsprecher gefolgt und hätte einen verhaltensauffälligen Schüler mit auf eine Klassenfahrt genommen. Dieser Schüler habe sich jedoch heimlich nachts betrunken und wäre von einer Treppe gestürzt.

Die Auswirkungen unserer Ratschläge sind also prinzipiell nicht überschaubar – selbst dann nicht, wenn wir es noch so gut meinen, wenn wir uns noch so nach den Verhältnissen und Rollen erkundigen und wenn wir noch so davon überzeugt sind, dass unser Rat „richtig“ ist.

Ein Lehrtherapeut sagte einmal zu seinen Fortbildungsteilnehmern: „Wir sollten froh sein, dass die Klienten die meisten unserer Ratschläge ignorieren. Ansonsten könnten wir nachts kein Auge zutun – so würde uns die Verantwortung drücken.“

Alle Lösungsideen, die sich beim Zuhören in unserem Kopf einstellen, sind unsere Produkte. Sie haben etwas mit unserem Wissen, unseren Erfahrungen, unseren Fähigkeiten und unserer Lebenssituation zu tun. Der Ratsuchende jedoch hat andere Kompetenzen und Ressourcen als wir. Gerade deshalb sind Ratschläge zu psychologischen, pädagogischen und erzieherischen Fragen in der Regel nicht wirklich hilfreich.

Was sollen Lehrer jedoch tun, wenn Eltern ausdrücklich um einen Rat bitten? Sie sollten der Verführung widerstehen und es möglichst trotzdem nicht tun - wenn sie es denn aushalten<sup>3</sup>. Das ist kein Zeichen von Inkompetenz. Selbst ausgebildete Familienberater hüten sich davor, Ratschläge in Familienangelegenheiten zu erteilen.

Im übrigen: Die Bitte um einen Rat gehört zu den wichtigsten Kommunikationsfällen. Der Grund dafür ist einfach. Menschen in Notsituationen sind zwar sehr an Hinweisen interessiert. Sie möchten im Grunde jedoch nur Tipps hören, die schnell wirken. Außerdem sollen diese risikolos und leicht umsetzbar sein. Das ist im pädagogischen Bereich jedoch selten möglich, da Veränderungen immer Risiken enthalten. Wie wir wissen, gibt es grundsätzlich keine Lösungen zum Nulltarif. Hier klaffen Erwartungen und Möglichkeiten auseinander.

Somit erleben Lehrer sehr oft, dass ihr Rat mit der Formel „Ja, aber ...“ abgewertet wird, obwohl sie darum gebeten wurden. Dieses „Ja, aber“ ist immer ein Zeichen dafür, dass die Eltern mit der Ökonomie des Ratschlages nicht einverstanden sind bzw. dass sie unangenehme Folgen befürchten.

Für Mütter und Väter gilt die gleiche Falle. Wenn sie vermeintliche pädagogische Mängel der Lehrer in Form eines Ratschlages ansprechen, übersehen sie häufig das Ökonomieprinzip. Sie

---

<sup>3</sup> Hier ist Beratung angesagt. Diese hat eine deutlich andere Qualität ein Ratschlag. Grundsätze einer gelungenen Beratung sind in einer zweiten Broschüre veröffentlicht.

übertragen ihre Kleingruppenerfahrung aus der Familie in unzulässiger Weise auf die Gruppendynamik einer Schulklasse.

Schnelle Ratschläge bergen eine weitere Gefahr: Mit jedem noch so gutgemeinten Hinweis senden wir die beiden (unausgesprochenen) Botschaften:

- Ich kann das besser als du.
- Ich traue dir nicht zu, dass du allein eine Lösung findest.

Es ist unmöglich, einen Ratschlag zu erteilen, ohne dass beide Botschaften mitschwingen – ob wir es wollen oder nicht. Inwieweit sie zu Störungen führen, hängt sicher von der Beziehung der Partner ab. Da nichtsprachliche Botschaften in der Regel auch unausgesprochen bleiben, können sie sich schnell in ihrer negativen Wirkung - von den Eltern und Lehrern unbemerkt - summieren.

Im übrigen: Wir sollten das Negieren von Ratschlägen nicht als ein Zeichen von Ignoranz, Uneinsichtigkeit oder Unfähigkeit interpretieren. Wir sollten es vielmehr zum Anlass nehmen, darüber nachzudenken, wer jeweils wofür Verantwortung trägt.

Wenn Eltern „positiv“ auf einen pädagogischen Ratschlag reagieren, bedeutet das nicht automatisch, dass sie ihn auch innerlich angenommen haben. Im Gegenteil. Lehrerratschläge empfinden Eltern in der Regel nicht als hilfreich – selbst dann nicht, wenn sie „fachlich korrekt“ sind.

Sie verfehlen auch ihren Zweck, wenn sie höflich, freundlich und vorsichtig vorgetragen werden. Besonders bedenklich sind Ratschläge mit der Doppelbotschaft: Ich kann dir da nicht raten, aber ... .

Ratschläge der Eltern an Lehrer sind ebenfalls wenig hilfreich – selbst dann nicht, wenn sie sich auf das eigene Kind beziehen. Kinder und Jugendliche verhalten sich innerhalb von Großgruppen (z.B. Schulklassen) immer anders als in Kleingruppen (z.B. Familien).

Hinweise innerhalb eines Beratungsprozesses können jedoch hilfreich sein.

## **Missverständnis Nr. 2:**

### **Offenheit zwischen Eltern und Lehrern kann nie schaden.**

Lehrerin:

Frau Müller hat gestern das Essensgeld für ihre Tochter Mandy in die Schule gebracht – mit sooo einem blauen Auge. Zu mir sagte sie, sie wäre hingefallen. Ich habe das ungute Gefühl, dass sie mich beschwindelt. Auch im letzten Elterngespräch tat sie so, als wäre in der Familie alles in Ordnung. Dabei redet das halbe Dorf davon, dass Ihr Mann sie schlägt. Warum nimmt sie ihn noch in Schutz? Das verstehe ich nicht. Wer weiß, ob die Bockigkeit von Mandy auch damit zusammenhängt. Wie sollen wir als Lehrer helfen, wenn Eltern nicht offen sind ...

Elternhaus und Schule befinden sich in einem natürlichen Dauerwiderspruch. Familien haben die Tendenz, sich schützend nach außen abzugrenzen. Lehrer dagegen sind aufgrund ihres pädagogischen Auftrags eher an der Öffnung von Familien interessiert. Daher macht es Sinn, innerhalb der Kommunikation beide Interessen zu berücksichtigen.

Manchmal sagen Eltern zu den Lehrern: „Bei uns zu Hause klappt eigentlich alles. Wir verstehen gar nicht, warum der Junge in der Schule auffällig sein sollte.“

Diese Aussage lässt bei vielen Lehrern die inneren Alarmglocken läuten. Selbst erfahrene Pädagogen ärgern sich über solche Äußerungen. Da sie das betreffende Kind in der Schule anders erleben, sagen die Eltern offensichtlich nicht „die Wahrheit“.

Was ist jedoch Wahrheit? Zur Klärung der Frage bemühen wir im folgenden die Individualpsychologie.

Es gibt wohl nichts, was einzigartig ist als das Innere unserer Seele. Jeder von uns hat seine ganz persönliche Geschichte, seine Erfahrungen, seine Stärken und Schwächen, seine Ängste und Freuden, seine Zweifel und seine Zuversicht. Wir sind sehr unterschiedlich im Wissen und Können. Unsere inneren Welten sind vielschichtiger, spannender und reicher an Bildern, als wir das durch Sprache und Kunst je ausdrücken können. Damit bleibt jeder Mensch auf dieser Welt einzigartig und unwiederholbar. Ist uns diese Binsenweisheit im beruflichen Alltag aber auch hinreichend gegenwärtig?

Wir können uns über „verschlossene“ oder „unehrliche“ Menschen ärgern. Wir können uns aber auch von der folgenden Idee leiten lassen:

Jedes Gespräch, das familiäre Themen beinhaltet, ist mit einer Einladung zu vergleichen. Wir betreten damit eine ganz individuell eingerichtete „Seelenwohnung“, in der wir Gäste sind. Damit erhalten wir einen Vertrauensvorschuss. In fremden Wohnungen benehmen wir uns natürlich auch wie Gäste. Als Besucher wissen wir nicht, welche Bedeutung die einzelnen Gegenstände für dessen Besitzer haben. Wir respektieren die Einrichtung so wie sie ist.

Erfahrene Pädagogen fragen sich stets, wie sie sich in der Interaktion mit den Eltern verhalten müssen, damit sie als hilfreicher Verstärker jener Ressourcen dienen können, die in den Familien vorhanden sind.

Gleichwohl wissen weitsichtige Eltern, wie viel Energie und Fachkompetenz der Lehrerberuf erfordert.

In einem Gespräch zwischen Eltern und Lehrern sind demzufolge alle Beteiligten gleichberechtigt. Sie verkörpern lediglich unterschiedliche Expertenfelder: Die Eltern sind Fachleute für den familiären Rahmen, die Lehrer Experten für das Feld Schule, der Berater Experte für hilfreiche Außensichten und das Kind ist Experte für die eigenen Problemlösungsversuche.

Damit haben Eltern das Recht, parteilich zu sein. Sie dürfen ihre Familie mit geeigneten Äußerungen beschützen. Sie dürfen mit dem Herzen reden, wenn es um ihre Kinder geht.

Ebenso haben Lehrer das Recht, ihre pädagogische Fachkompetenz gegen Angriffe von außen zu verteidigen.

Aus all den genannten Gründen werden sich sowohl Eltern als auch Lehrer immer gegen eine ungebetene Diagnostizierung wehren.

Das Gegenteil von Offenheit ist also nicht Hinterhältigkeit oder Feigheit, sondern das berechtigte Bedürfnis nach Schutz und Sicherheit.

Offenheit und Ehrlichkeit sind zweiseitig. Selbstlose Öffnung macht verletzlich, bedingungslose Ehrlichkeit angreifbar. Lehrer haben keinen familientherapeutischen Auftrag, Eltern keine Fachaufsicht. Obwohl sich häusliche und schulische Seiten bedingen, sollten es beide Parteien vermeiden, ohne ausdrückliche Einladung jeweils im anderen Bereich auf „Wurmsuche“ zu gehen.

### Missverständnis Nr. 3:

#### Vereinbarungen zwischen Eltern und Lehrern können nie schaden.

- Mutter: Ich ärgere mich über die vielen Einträge der Lehrerin. Was soll ich tun, wenn Björn den Unterricht stört? Ich habe ihn ja schon mehr als einmal ermahnt. Das begreift die Lehrerin nicht.
- Berater: Frau Krause, warum informiert sie die Lehrerin regelmäßig über Björns Verhalten?
- Mutter: Woher soll ich das wissen. Manchmal denke ich, sie ist überfordert. Vielleicht meint sie aber auch, wir würden unser Kind falsch erziehen. Sie kommt selbst nicht klar und unterstellt uns Erziehungsfehler.
- Berater: Hatten Sie das Einschreiben irgendwann vereinbart?
- Mutter: Ja. In einem Elterngespräch vor einem Jahr. Mein Mann und ich hatten sie gebeten, uns zu informieren, wenn was ist. Aber sie sollte uns nicht mit jeder Kleinigkeit nerven.
- Berater: Frau Klink, welche Maßnahmen haben Sie als Lehrerin bisher getroffen?
- Lehrerin: Es kostet mich viel Energie und Zeit, die Eltern ständig über Björn zu informieren.
- Berater: Ich verstehe. Für Sie ist das Verhältnis von Aufwand und Nutzen nicht effektiv...
- Lehrerin: Ich selbst verspreche mir nicht viel davon. Die Eltern können zu Hause eh nicht viel erreichen. Für das Verhalten der Kinder in der Schule fühlen wir uns verantwortlich.
- Berater: Warum schreiben Sie dann weiter ein?
- Lehrerin: Die Eltern wollten das so. Aus meiner Sicht sind sie aber zu streng. Ich möchte mir jedoch nicht nachsagen lassen, wir als Lehrer würden unserer Informationspflicht nicht nachkommen ...

In unserem Beispiel trägt das Missverständnis fast kuriose Züge. Die Frauen halten mühsam etwas aufrecht, was sie beide eigentlich nicht wollen. Sie glauben, das Einschreiben wäre jeweils für die andere Seite nützlich. Frau Krause denkt, Frau Klink sei überfordert. Frau Klink dagegen glaubt, sie müsse ihrer Informationspflicht nachkommen. In Wirklichkeit sind beide verärgert. Da sie nicht darüber reden, besteht die Störung fort.

Wie entsteht eine solche Situation? Vereinbarungen zwischen Eltern und Lehrern werden meist in einer angespannten Situation getroffen. So nehmen sich während der Elterngespräche Mütter und Väter vor, ihre Kinder künftig zielstrebig zu kontrollieren, Vorfälle in der Schule konsequenter auszuwerten oder sie intensiver bei der Erledigung ihrer Hausaufgaben zu begleiten. Im Gegenzug erklären sich die Lehrer dann bereit, den Eltern hilfreiche Informationen in Form von Tagebucheinträgen zukommen zu lassen.

Ein altes Sprichwort sagt jedoch: Der Weg in die Hölle ist mit guten Vorsätzen gepflastert. So können die Familien meist ihre guten Vorsätze aus Zeit- und Energiegründen nicht lange durchhalten. Die Vereinbarungen bleiben aber bestehen. Die Lehrer verwenden Zeit und Energie und die Eltern fühlen sich wie der Zauberlehrling in Goethes gleichnamigen Werk. Sie werden die Einträge, die sie selbst riefen, nicht mehr los.

Die positive Wirkung schriftlicher Mitteilungen wird generell überschätzt - auch wenn die Eltern darum gebeten haben. Es passiert meist sogar das Gegenteil: Schon nach kurzer Zeit interpretieren die genervten Mütter und Väter das „lästige“ Fortbestehen des Informationsflusses als pädagogische Hilflosigkeit der Lehrer. Natürlich gilt das verstärkt dann, wenn die Einträge gar nicht erst abgesprochen wurden.

Vereinbarungen sind nicht unbegrenzt haltbar. Wenn sie nicht regelmäßig aktualisiert werden, können sie schnell zu Störungen führen. Abmachungen zwischen Eltern und Lehrern sollten unbedingt zeitlich begrenzt werden, um nach einigen Wochen erneut zu einer Auswertung zusammenzukommen.

## Missverständnis Nr. 4:

### Gegenseitige Appelle von Eltern und Lehrern können nie schaden

Sehr geehrte Frau Richter- Klausenstedt,

ich informiere Sie darüber, dass Ihr Sohn Markus in der letzten Woche mehrere Male durch Dazwischenrufen erheblich den Unterricht gestört hat, sich in den Pausen nicht an die Hausordnung hielt, unangemessene Ausdrücke gebrauchte und sich unkameradschaftlich vor allem den Mädchen gegenüber verhielt. Auch seine Leistungen im Fach Mathematik lassen zunehmend zu wünschen übrig. Es ist zu befürchten, dass er beim Fortbestehen der genannten Umstände das Klassenziel nicht erreichen wird.

Ich bitte Sie herzlich, mit Ihrem Sohn Markus über sein mangelhaftes Verhalten in der Schule zu reden und ihn zu veranlassen, dieses abzustellen.

Mit freundlichen Grüßen

Werumeit (Klassenlehrerin)

Sehr geehrte Frau Werumeit,

ich informiere Sie darüber, dass Ihr Schüler Markus in der letzten Woche mehrere Male durch Dazwischenrufen das Abendessen im Kreis der Familie gestört hat, sich nicht an die Kinderzimmerordnung hielt, unangemessene Ausdrücke gegenüber dem Bruder gebraucht und trotz mehrmaliger Ermahnungen nicht den Mülleimer runtergebracht hat. Auch seine soziale Beziehung zu seinem Vater lässt sehr zu wünschen übrig. Es ist zu befürchten, dass es beim Fortbestehen der genannten Umstände zu einem Entwicklungsrückstand ihres Schülers Markus kommt.

Ich bitte Sie herzlich, mit Ihrem Schüler Markus über sein mangelhaftes Verhalten zu Hause zu reden und ihn zu veranlassen, dieses abzustellen.

Mit freundlichen Grüßen

Richter- Klausenstedt (Mutter)

Gelegentlich verbinden Lehrer mit ihren Eintragungen die Hoffnung, Eltern könnten ihre Kinder veranlassen, sich in der Schule ordentlicher, disziplinierter oder aufmerksamer zu verhalten. Dahinter steckt die Idee, dass die Kinder innerhalb der elterlichen Erziehung kurzfristig allgemeine Verhaltensnormen herausbilden sollen, die auch in der Schule wirksam werden. Die Informationen der Lehrer würden den Eltern helfen, gezielte Maßnahmen zu ergreifen.

Erfahrene Pädagogen wissen jedoch um die äußerst geringen Erfolgsaussichten dieser Idee. Sie verzichten oft ganz auf Elterninformationen der oben genannten Art. Die geringen Erfolgchancen einer solchen Idee bestätigt auch die systemische Pädagogik. Sie lehrt, dass jedes Verhalten zunächst an den Kontext gebunden ist, in dem es stattfindet.

Natürlich hat der häusliche Erziehungsstil Auswirkungen auf das Verhalten der Kinder in der Schule. Dabei gibt es jedoch zwei wesentliche Haken. Zum einen ist der Zusammenhang zwischen häuslicher Erziehung und schulischem Verhalten nie linear, zum anderen schlägt sich der elterliche erzieherische Einfluss nur sehr langfristig in Form einer Verhaltensänderung der Kinder nieder.

Unerwünschte Verhaltensmuster (Disziplinlosigkeit, Aggressivität, Rückzugsverhalten u.ä.) bilden sich meist in Jahren heraus. Es gilt eine Faustregel: Ebenso lange braucht es, um diese Verhaltensmuster auch wieder abzulegen. Diese Behauptung ist zwar wissenschaftlich kaum zu beweisen. Sie bewahrt uns jedoch vor pädagogischen Illusionen.

Ebenso verhält es sich mit der sogenannten Linearität von Erziehung. Wie ist das zu verstehen?

Ein äußerst wichtiges Merkmal von Lebensqualität scheint für uns die Berechenbarkeit von Ereignissen zu sein. Wir fühlen uns nur dann wohl, wenn unser Leben möglichst vorausschaubar bleibt. Bei einem Autokauf zum Beispiel legen wir großen Wert darauf, dass sich das Fahrzeug hinreichend „berechenbar“ verhält. Wenn wir das Lenkrad nach links drehen, sollte es möglichst auch nach links fahren. Wenn wir den Lenker nach rechts drehen, sollte das Fahrzeug möglichst auch in eine Rechtskurve einbiegen. Wenn wir den Blinker betätigen, erwarten wir nicht, dass sich das Fenster öffnet.

Die Vorausschaubarkeit bei einem Auto ist also ausgesprochen nützlich. Sollte es aus unerklärlichen Gründen irgendwann einmal selbstständige Entscheidungen treffen und nicht berechenbar reagieren, wäre das wohl für uns als Fahrer mit einigen Gefahren verbunden. Wir wüssten nie genau, was passiert, wenn wir irgendeinen Schalter oder Hebel betätigen. Das sichere Ankommen wäre eher ein Glücksfall als ein berechenbarer Akt.

Aus diesem Grunde bringen wir „ungewöhnlich“ reagierende Fahrzeuge so schnell wie möglich in die Fachwerkstatt. Ein dafür zuständiger Mitarbeiter macht das Fahrzeug mit Hilfe eines Schraubenschlüssels wieder berechenbar.

Wir lieben diese Berechenbarkeit so sehr, dass wir sie am liebsten auch auf das Verhalten unserer Kinder übertragen wollen. Wenn wir sie fragen: Wie viel ist zwei mal zwei? und sie antworten: Grün!, dann bringen wir sie ebenfalls in eine „Reparaturwerkstatt“. Diese Werkstatt nennen wir „Schule“. Dort werden sie solange „bearbeitet“, bis sie auf die Frage nur berechenbar (nämlich mit „Vier“) antworten<sup>4</sup>.

Spaß beiseite. Autos verhalten sich prinzipiell berechenbar, Kinder dagegen prinzipiell unberechenbar. Wir müssen offensichtlich zwischen trivialen<sup>5</sup> und nichttrivialen<sup>6</sup> Systemen unterscheiden. Techniker würden fragen: Inwieweit ist Input gleich Output?

Da nichttriviale Systeme wie Kinder, Eltern, Lehrer und im übrigen alle anderen Menschen prinzipiell unberechenbar reagieren, sitzen die Erziehungswissenschaftler in einer Dauerklemme. Seit Jahrzehnten bemühen sie sich, möglichst eindeutig funktionierende Regeln der Erziehung zu entwickeln. Das ist bis heute leider (oder Gott sei Dank!) noch nicht gelungen.

Im übrigen: Beschleicht Sie nicht manchmal auch der Verdacht, dass Computer längst keine technisch- trivialen Wesen mehr sind?

Diese Anwendung wird aufgrund eines ungültigen Vorgangs geschlossen. Starten Sie den Computer neu. Wenden Sie sich an den Hersteller, wenn das Problem weiter besteht.
--

Wie sonst könnte diese Meldung erscheinen, obwohl unser Befehl eindeutig war, obwohl bei uns nicht Ungültiges vorgegangen ist und obwohl wir darüber hinaus auch nichts anderes Verwerfliches mit unserer Festplatte angestellt haben?

Kehren wir zu unserem Schulbeispiel zurück. Das Verhalten von Kindern ist also nie konkret vorausschaubar. Einer Erziehungsmaßnahme könnten praktisch unendlich viele verschiedene Reaktionen folgen. Eine unzulässige pädagogische Erwartung wäre demzufolge: Wenn ich mit dem Jungen rede, wird er sich besser in der Schule benehmen.

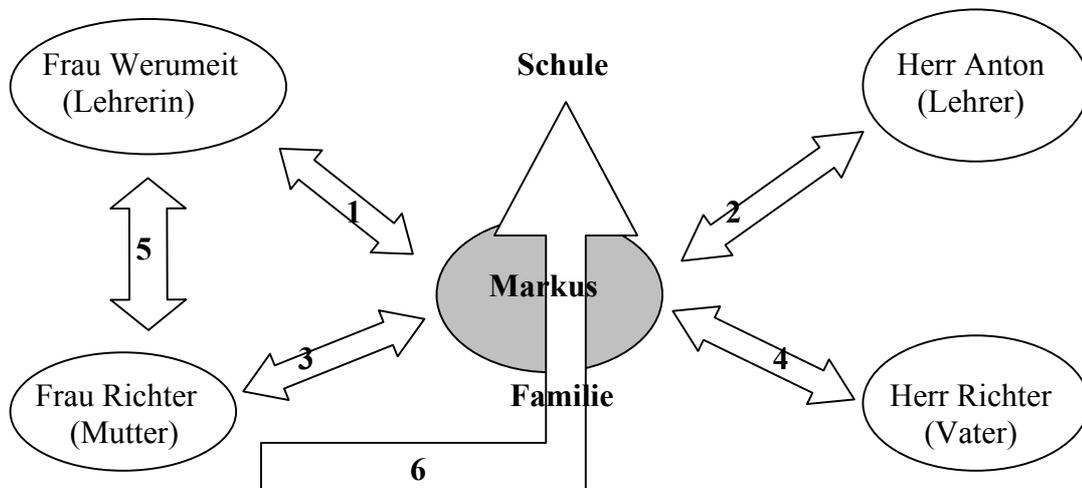
Inwieweit können Mütter und Väter überhaupt dafür sorgen, dass sich ihre Kinder im Unterricht disziplinierter, ruhiger, strukturierter oder aufmerksamer verhalten? Wie viel erzieherische Energie müssten sie dafür aufbringen?

<sup>4</sup> Nach einem Vortrag, den Heinz v. Foerster 1994 in Heidelberg gehalten hat

<sup>5</sup> Berechenbar, linear

<sup>6</sup> Unberechenbar, chaotisch

Die folgende Grafik zeigt fünf Beziehungsmuster eines Systems auf. Der Pfeil 6 kennzeichnet dabei die Wunschrichtung der Lehrerin:



In dieser „Beziehungsspinne“ soll Frau Richter dergestalt auf Markus Einfluss nehmen, dass sich sein Verhalten entsprechend den Vorstellungen von Frau Werumeit bzw. der Schule ändert.

Jede dieser Beziehungen ist im Grunde jedoch einmalig und unwiederholbar: Markus verhält sich seiner Mutter (3) gegenüber anders als in Bezug auf seine Lehrerin (1). Die Verhaltensmuster zwischen Markus und seinem Lehrer ((2) sind anders als die zwischen Markus und seinem Vater (4). Außerdem besteht eine einmalige Beziehung zwischen den beiden Damen Frau Richter und Frau Werumeit (5).

Genaugenommen erarbeiten sich alle Beteiligten jeweils ganz spezifische Verhaltensmuster und Regeln. Merkmal all dieser Beziehungen ist, dass sie energetisch sehr stabil sind. Psychologen sagen, jedes Verhaltensmuster erfülle irgendeine (oft versteckte) Funktion. Verhaltensänderungen seien deshalb so schwierig, weil damit zunächst auch diese Funktion wegfallen.

Der Appell an die Eltern deutet darauf hin, dass die Lehrerin das Verhalten von Markus im unmittelbaren Kontakt (1) nicht mehr verändern kann. Ihre Möglichkeiten sind offensichtlich erschöpft. Sie würde vielleicht sagen: „Ich kann mich nicht um jeden einzelnen Schüler so intensiv kümmern.“

In dieser Situation entscheidet sie sich genaugenommen paradox. Sie wendet sich an die Mutter. Dabei wählt sie einen großen energetischen Umweg (6). Per Mitteilung bittet sie die Mutter über die Beziehung 5, sie möge über die Beziehung 3 Einfluss auf Markus dergestalt nehmen, auf dass die Beziehung 1 wieder in Ordnung käme. Frau Richter könnte zum Beispiel mit ihrem Sohn eine Aussprache führen. Sie könnte versuchen, ihn davon zu überzeugen, dass es angebracht wäre, sich im Unterricht angemessener zu verhalten. Sie könnte vielleicht auch mit Strafe drohen. Alles in allem müsste ihr erzieherisches Verhalten aber so wirksam und nachhaltig sein, dass Markus möglichst rasch eine deutliche und dauerhafte Verhaltensänderung in der Schule zeigt.

Da die Mutter mit ihrer Aussprache jedoch die Funktion der schulischen Beziehungsmuster ihres Sohnes nicht außer Kraft setzen kann – was immer sie auch sagt – sind ihre Erfolgsaussichten im Sinne der Lehrerin äußerst gering.

Wenn Frau Richter erzieherischen Einfluss auf ihren Sohn Markus nimmt, hat das jedoch Auswirkungen auf die unmittelbare Beziehung zwischen Mutter und Sohn. Markus wird vielleicht mit der Mutter diskutieren, die Dinge einsehen oder auch nicht. Er wird sich gerecht oder ungerecht behandelt fühlen, künftig mehr oder weniger von der Schule erzählen usw. In jedem Fall wird er zunächst sein Verhalten gegenüber der Mutter ändern, nicht jedoch sein Verhalten in der Schule. Dort gelten nämlich wieder andere Muster und Regeln.

Dabei gibt es eine Ausnahme: Angst als Motivation. Wenn die Mutter hinreichend großen Druck auf Markus ausübt, kann es durchaus kurzzeitig zu einer spürbaren schulischen Verhaltensänderung kommen. Da sie jedoch „im Auftrage“ arbeitet und damit nur mittelbar motiviert ist, hält sie das wahrscheinlich nicht dauerhaft durch. Außerdem könnte sie u.U. damit die eigene Beziehung zu ihrem Sohn gefährden.

Auch die zeitliche Dimension von Erziehungseffekten darf nicht unterschätzt werden. Hier hängen wir oft Illusionen nach. In diesem Zusammenhang machen Fachleute auf die erforderliche Habitualisierung<sup>7</sup> aufmerksam. Erst wenn eine Eigenschaft hinreichend verfestigt wurde, ist sie von einem Bereich auf einen anderen übertragbar. Das dauert in der Regel Monate oder Jahre. Belastendes Verhalten macht jedoch ungeduldig. Deshalb werden Verhaltensänderungen oft in Tagen oder Wochen erwartet. Wenn die Wirkung ausbleibt, erwachsen daraus schnell Enttäuschungen und Fehlinterpretationen. Es entsteht der Eindruck, die Eltern würden nicht wirklich an den Eigenschaften der Kinder arbeiten. Somit ist der ungewollte Nebeneffekt von Einträgen insgesamt meist schädlicher, als der vermeintliche Nutzen.

Wenn wir all die oben beschriebenen Erkenntnisse der systemischen Psychologie, der Sozialpsychologie und der Lernpsychologie bedenken wollten, müsste die korrigierte Fassung des Elternbriefes von Frau Werumeit an die Familie etwa wie folgt lauten:

Sehr geehrte Frau Richter- Klausenstedt,

ich informiere Sie darüber, dass Ihr Sohn Markus in der letzten Woche mehrere Male durch Dazwischenrufen erheblich den Unterricht gestört hat, sich in den Pausen nicht an die Hausordnung hielt, unangemessene Ausdrücke gebrauchte und sich unkameradschaftlich vor allem den Mädchen gegenüber verhielt.

Ändern Sie, der Freundeskreis von Markus und das ganze Familiensystem einschließlich Verwandtschaft bitte nachhaltig ihren Einfluss auf Markus. Ertragen und verantworten Sie bitte dabei alle unerwünschten Nebenwirkungen. Irgendwann wird sich Marcus mit einer bestimmten Wahrscheinlichkeit in eine Richtung ändern, die aus schulischer Sicht erwünscht ist. Alle Fachlehrer und die übrigen Schüler werden in dieser Zeit Ihren häuslichen Erziehungsstil bei Markus verstärken.

Mit einer spürbaren Verhaltensänderung rechnen wir etwa in zwei Jahren. Ich danke Ihnen für Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

Werumeit (Klassenlehrerin)

So eine Mitteilung wäre natürlich kompletter Unfug. Also gilt: Schulische Verhaltensauffälligkeiten können – wenn überhaupt - nur in der Schule verändert werden<sup>8</sup>.

All die genannten Punkte bedeuten natürlich keinesfalls, dass die Zusammenarbeit zwischen Eltern und Lehrerin überflüssig wird. Sie ist im Gegenteil ein ganz wichtiger Eckpfeiler in der Erziehung der Kinder. Sie können sich gut unterstützen, wenn sie sich gegenseitig wertschätzen und loyal zueinander verhalten.

---

<sup>7</sup> Verfestigung einer Persönlichkeitseigenschaft

<sup>8</sup> Bei Verhaltensstörungen im klinischen Sinne können zusätzlich therapeutische Maßnahmen angebracht sein.

Wechselseitige Wertschätzung bedeutet jedoch nicht, dass die Eltern immer den Lehrern und die Lehrer immer den Eltern Recht geben sollen. Es geht vielmehr darum, direkte oder indirekte Unterstellungen, Vermutungen und Negativurteile nicht vor den Kindern zu äußern. Unklare Fragen sollten deshalb möglichst direkt und sofort zwischen den Erwachsenen besprochen werden. Kinder haben ein sehr feines Gefühl dafür, wenn es Spannungen in der „Chefetage“ gibt.

Gegenseitige Wertschätzung von Elternhaus und Schule ist nicht dadurch gekennzeichnet, dass Bildungs- und Erziehungsaufträge in den jeweils anderen Bereich delegiert werden. Einträge der Lehrer an die Eltern werten die Familie in den Augen der Kinder ab – auch wenn das nicht so gewollt ist. Außerdem geraten Lehrer so schnell in den Verdacht, beruflich überfordert zu sein.

Aus systemischer Sicht haben erzieherische Stellvertreteraktionen ohnehin geringe Erfolgsaussichten. Es gilt: Ändere das Verhalten stets dort, wo es stattfindet.

## **Missverständnis Nr. 5:**

### **Die Suche nach der Wahrheit kann nie schaden.**

Sehr geehrte Frau Schramm,

unsere Tochter Mandy kam gestern sehr empört aus der Schule. Sie sagte, sie wäre von Ihnen ungerecht behandelt worden. Sie hätten sie grob zurechtgewiesen, obwohl sie sich nur für Ruhe und Ordnung in der Klasse eingesetzt hat.

In der letzten Zeit berichtet Mandy des öfteren davon, auch bei der mündlichen Leistungsbewertung von Ihnen nachteilig behandelt zu werden. Wir bitten Sie recht herzlich, die Sache mit Mandy zu klären oder sich mit uns in Verbindung zu setzen.

Mit freundlichen Grüßen

Carla und Udo Wegener

Sehr geehrte Frau Wegener, sehr geehrter Herr Wegener,

mit Befremden habe ich Ihr Schreiben zur Kenntnis genommen. Ich bitte Sie meinerseits, sich mit den betreffenden Lehrern in Verbindung zu setzen, bevor Sie Ihrer Tochter in unkritischer Weise Glauben schenken. Als Konsultationstermin für noch offene Fragen biete ich Ihnen die folgenden Tage an: ...

Mit freundlichen Grüßen

Schramm (Klassenlehrerin)

Wer sagt denn hier die Wahrheit? Wie schafft man das Problem aus der Welt?

Nicht selten beklagen sich Kinder zu Hause darüber, dass sie von ihren Lehrern ungerecht, respektlos oder abwertend behandelt werden. Was wäre die logische Konsequenz? Die Pädagogen müssen sich einfach gerecht, respektvoll und wertschätzend den Schülern gegenüber verhalten. Dann gäbe es keine Beschwerden mehr.

Jeder weiß, dass das nicht so einfach ist. In einem Konflikt klingen die Beschreibungen aus der Sicht der Lehrer meist anders als die der Kinder. Schnell wird gefolgert: Einer muss wohl die Unwahrheit sagen.

Diese Schlussfolgerung geht von der Grundannahme aus, es gebe nur die beiden Pole Lüge und Wahrheit. Gibt es vielleicht noch etwas Drittes? Könnte es sogar sein, dass beide Parteien die Wahrheit gesagt haben?

Stellen wir uns die folgende Situation vor: Maik berichtet seiner Klassenlehrerin Frau Müller von Susi. Wer erfährt in diesem Gespräch eigentlich was über wen? Zunächst einmal erhält Frau Müller Informationen über Susi. Aber nicht nur das. Die Lehrerin erfährt auch einiges über ihren Gesprächspartner Maik, obwohl dieser kaum über sich selbst spricht.

Während Maik redet, erlebt ihn die Lehrerin in Mimik und Gestik, in Stimme und Tonfall. Als konzentrierte Beobachterin spürt sie, wie die Beziehung zwischen Maik und Susi wohl aussehen könnte. Ihr fällt zum Beispiel auf, was an Susi für Maik erwähnenswert ist und welche Seiten an Susi für Maik bedeutsam oder weniger bedeutsam sind. Selbst das Nichtbeschriebene, das Weggelassene, das Verschwiegene, das Übersehene hat einen Informationswert. Dabei spielt die Körper- und Augensprache eine wichtige Rolle. Maik wird zum Beispiel auf eine besondere Art über Susi berichten, wenn er in sie verliebt ist.

Beschreibungen sind also weder objektiv, noch zufällig. Genaugenommen beschreibt Maik nicht die Person Susi an sich, sondern das innere Bild, das sich Maik von Susi gemacht hat.

Frau Müller erfährt aber auch etwas darüber, wie sie selbst von Maik gesehen wird. Maik stellt im Gespräch sowohl das Abbild von Susi als auch das Abbild von Frau Müller dar.

Gespräche – ausgenommen Selbstgespräche – verfolgen also immer eine soziale Absicht. Wir erzählen nicht in den blauen Himmel hinein, sondern haben dabei unseren Partner im Auge. Während des Kommunizierens gestalten wir mehr oder weniger bewusst unsere Beziehung zu unserem Gegenüber. Reden ist also grundsätzlich mit einer sozialen Absicht verbunden. Dabei hat das Erzählte oft mehr mit dem Gegenüber des Erzählers zu tun als mit dem erzählten Inhalt.

Wenn sich Maik also über Susi äußert, erfährt Frau Müller unter Umständen mehr über die Beziehung, die Maik zur Klassenlehrerin gestalten möchte, als darüber, wie Susi „wirklich“ ist.

Nicht selten bringen Klienten unaufgefordert Schulzeugnisse, Einträge in Hausaufgabenheften und Zeichnungen ihrer Kinder mit, wenn sie einen Termin beim Schulpsychologen haben. Sie glauben, diese Unterlagen seien für ihn bedeutsam. Einem Familientherapeuten würden sie sicher andere Gegenstände, z.B. Familienfotos, Liebesbriefe aus vergangenen Zeiten und andere Erinnerungsstücke mitbringen. Diese Mitbringsel liefern auch hier Hinweise darüber, wie die Besucher den Beruf des Therapeuten sehen.

Ein und die selbe Geschichte wird also unterschiedlichen Zuhörern unterschiedlich erzählt. Die Art des Zuhörens und die Vorstellung davon, was der Zuhörer hören soll, färben die Beschreibungen des Erzählers.

Wenn Kinder zu Hause berichten, was sie in der Schule erlebt haben, spielt sich das Gleiche ab. Ihr Bericht ist immer auf zwei Ebenen „gebrochen“: Zum einen deuten sie das Erlebte aus eigener Sicht, zum anderen gestalten sie mehr oder weniger bewusst auch die Beziehung zu ihren Eltern. Eine Negativbeschreibung eines Lehrers durch ein Kind könnte zum Beispiel auch als Loyalitätsakt der Familie gegenüber verstanden werden.

Ähnliches gilt für die Lehrer und die Eltern. Auch sie berichten pädagogisch oder familiär „gefärbt“.

Diese Form des gefärbten Beschreibens nennen wir „Interpretation“. Eine Interpretation wertet das beobachtete Geschehen. Dabei fließen Urteile in die Wortwahl des Beobachters ein. Eine Interpretation könnte sich wie folgt anhören:

Frau Müller hat ihre Pausenaufsicht sorgfältig wahrgenommen. Sie ist eine pflichtbewusste Lehrerin. Mandy war an dem Tag aber richtig sauer. Wie immer konnte sie sich nicht beherrschen. Eigentlich ist sie ein ganz liebes Mädchen, aber die anderen ärgern sie gerne. Immer wenn sie ungerecht behandelt wird, rastet sie aus. Eigentlich kann ich sowohl die Lehrerin als auch Mandy gut verstehen ...

Begriffe wie „sorgfältig“, „pflichtbewusst“, „lieb“ und „ungerecht“ bezeichnen subjektiv interpretierte Werturteile. Sie sind keine objektiv feststehenden Wahrheiten. Deshalb dürfen Interpretationen auf keinen Fall mit Lügen verwechselt werden.

Das Gegenteil der Interpretation ist die Sachbeschreibung. Diese soll möglichst frei von Wertungen sein. Sachbeschreibungen enthalten lediglich das, was mittels einer Kamera oder eines Mikrophons aufgezeichnet werden kann. Damit könnte eine Sachbeschreibung im Prinzip wahr oder falsch sein:

Ich habe gestern etwa zehn Minuten lang mit der Lehrerin gesprochen. Frau Müller ist in der großen Pause durchgängig auf dem Pausenhof gewesen. Sie stand die ganze Zeit am Hintertor. Dabei hat sie sich einige Minuten lang mit Frau Wutke unterhalten. In dieser Zeit kamen auch die Mädchen der 7c auf den Schulhof. Die hatten vorher Sport in der Halle. ...

Zu Konflikten kommt es also immer dann, wenn wertende und interpretierende Begriffe auf ihren vermeintlichen Wahrheitsgehalt geprüft werden. Die folgenden Aussagen tun das, weil sie Wertorientierung (ungerecht, unverschämt, unfair) und Wahrheitsorientierung (wahr, wirklich, lügt) in unzulässiger Weise zusammenbringen. Da Interpretationen nicht wahr oder falsch sein können, sind die folgenden Aussagen im Grunde paradox:

- *Es ist wahr, dass mich die Lehrerin ungerecht behandelt.*
- *Franko war wirklich unverschämt in seinen Äußerungen.*
- *Du lügst. Sylvia ist ständig unfair zu Claudia.*

Unterschiedliche Aussagen von Lehrern, Eltern und Kindern deuten nicht zwangsläufig darauf hin, dass eine Partei die Unwahrheit sagt. Meist werden konflikthaft erlebte Ereignisse von den Beteiligten nur unterschiedlich interpretiert. Interpretationen erfolgen auf der Bewertungsebene, gelogen wird dagegen auf der Sachebene.

Wenn man in der Wortwahl beides miteinander verwechselt, kann es leicht zu Beziehungsstörungen kommen.

## **Missverständnis Nr. 6:**

### **Das absolute Behüten von Kindern kann nie schaden.**

Vater: (Wortmeldung auf einem Elternabend)

Seit Wochen berichtet unser Junge, dass er von einigen Klassenkameraden drangsaliert wird. Morgens möchte er schon nicht mehr zur Schule gehen. Es betrifft auch noch einige andere aus der Gruppe. Warum wird da eigentlich nicht eingeschritten? Gerade auf dem Gymnasium dürfte so etwas doch nicht unbemerkt bleiben. Ich würde den beiden Elternsprechern vorschlagen, einmal mit der Klasse zu reden. Es wäre gut, wenn Sie als Klassenlehrerin dabei wären ... .

In jeder Familie gibt es spezielle Rituale und Traditionen, Rollen und Regeln. Diese Strukturen halten die Familie zusammen. Deshalb hat das Elternhaus eine wichtige Schutzfunktion. Wer will das bestreiten.

Wenn die Kinder morgens in die Schule gehen, verbringen sie eine große soziale „Umschaltleistung.“ Sie verlassen den familiären Schutzraum und begeben sich in eine andere Welt. Am Schultor legen sie die vertrauten familiären Gewohnheiten ab und tauschen sie gegen die kühleren Regeln der Klassenhierarchie ein.

Wenn Marko zum Beispiel zu Hause eine führende Rolle einnimmt, muss er in der Lage sein, sich am Vormittag der Gruppe unterzuordnen. Wenn ihm das nicht hinreichend gelingt, wird der Tag für ihn möglicherweise unangenehm.

Nicht wenige Eltern empfinden den Unterschied zwischen den familiären und den schulischen Bedingungen als bedrohlich für ihr Kind. Häufig ist dann auch von Mobbing die Rede. In der schulpсихologischen Beratung beschreiben besorgte Eltern die Klasse ihrer Kinder zunehmend als Kampfarena. Mütter und Väter fordern dann mehr Schutzverhalten, Einfühlungsvermögen, Verständnis, Zuwendung und Geduld der Lehrer für das eigene Kind und ein härteres Einschreiten gegenüber den Klassenkameraden. Beherzte Eltern möchten gelegentlich gern selbst die Rädelsführer zur Rede stellen.

Diese elterliche Haltung ist prinzipiell verständlich. Ereignisse wie das Erfurter Drama lassen die Befürchtung wachsen, dass unsere Kinder zunehmend auch in der Schule alleingelassen werden bzw. dort Aggressivität und Herzlosigkeit „erlernen“.

Heranwachsende können jedoch auf zweierlei Art Schaden nehmen: Zum einen durch pädagogische Einsamkeit, zum anderen aber auch durch die pädagogische Käseglocke. Die Schulklasse mit all ihren Spannungen und Beschwerlichkeiten ist letztlich nur ein Abbild der Gesellschaft – im Guten wie im weniger Guten. Sie bietet den Kindern in „verdünnter Form“ jene Bedingungen an, mit denen sie später ohnehin konfrontiert werden. Deshalb ist es völlig normal, dass Kinder in der Schule einem kühleren Lebensstil ausgesetzt sind als zu Hause. Umgedreht wäre es schlimmer.

So merkwürdig es klingen mag: Bis zu einem bestimmten Grad ist es nicht schädlich, wenn Kinder in der Schule mit unzulänglichen menschlichen Eigenschaften konfrontiert werden. Nur so können sie erfolgreiche Bewältigungsstrategien erlernen - allein, mit Hilfe der Eltern oder mit Hilfe der Lehrer. Es ist wohl besser, in Begleitung der Erwachsenen allmählich soziale Kompetenzen zu erwerben als die Schule von einem Tag zum anderen mit einem Käseglockensyndrom zu verlassen.

Eltern müssen also nicht immer und unmittelbar in das schulische Geschehen eingreifen, wenn ihre Kinder dort mit der robusten Gruppendynamik ihrer Altersgenossen konfrontiert werden. Auch Lehrer können nicht jedes Mal zur Stelle sein, wenn es Konflikte gibt.

Kinder brauchen neben dem Gefühl des Geborgenseins auch die Erfahrung, allein mit Schwierigkeiten fertig zu werden.

Das einfache Zuhören als stärkende und heilende Kraft aus der Familie wird häufig unterschätzt. Die emotionale Bindung zu den Eltern gibt den Kindern meist genügend Kraft, um im schulischen Alltag zu bestehen.

Die Schule kann die Familie nicht ersetzen. Familiäre Bindungen haben jedoch eine schützende Fernwirkung.

Dabei ist das Elternhaus mit einer Tankstelle zu vergleichen. Täglich tanken die Kinder zu Hause Energie auf, um auf der holprigen Straße des schulischen Alltags voranzukommen. Deshalb ist für unsere Kinder im Grunde die härtere Gangart im Kreise der Gleichaltrigen nicht immer schädlich.

Nachteilig kann jedoch sein, die Kinder im Prozess der Auseinandersetzung mit ihren Gefühlen allein zu lassen. Das aufmerksame Zuhören und das Zutrauen in die Kraft der Kinder ist langfristig oft günstiger als das direkte Eingreifen<sup>9</sup>.

## Missverständnis Nr. 7:

### Die Suche nach den Ursachen kann nie schaden.

Mutter zum Schulpsychologen:

Kais Leistungen sind in der letzten Zeit deutlich schlechter geworden. Das muss doch einen Grund haben. Wenn wir ihn fragen, warum seine Leistungen nachgelassen haben, weicht er aus. Er redet nicht gern über die Schule. Wahrscheinlich braut sich da was zusammen. Wir haben ihm erklärt, dass man über seine Probleme reden soll. Wir würden ihn auch nicht bestrafen. Das begreift er nicht. Zu Hause tut er so, als wäre in der Schule alles in Ordnung. Vielleicht können Sie herausfinden, warum er nicht über seine Probleme spricht.

Sehr oft stellen Eltern oder Lehrer in der schulpsychologischen Beratung die Frage nach den Ursachen eines Problems. Sie möchten zum Beispiel wissen, warum sich Timo trotz mehrmaliger Verwarnungen ständig danebenbenimmt, warum die Leistungen von Steffi in der letzten Zeit nachgelassen haben oder warum Frank nicht über seine Probleme redet.

Warum-Fragen haben jedoch ihre Tücken. Einerseits sind sie wichtig, andererseits können sie auch selbst Störungen verursachen.

Bitte lassen Sie sich einmal auf das folgende kleine Experiment ein. Wenn Sie künftig ein Kind fragen wollen, warum es sich nicht an Vereinbarungen gehalten hat, warum es zankt, schweigt, schlägt oder warum es die geforderte Leistung nicht gebracht hat, schreiben Sie bitte selbst einige mögliche Antworten auf einen Zettel. Es sollen jedoch Antworten sein, mit denen Sie als Erwachsener zufrieden wären.

Sie werden feststellen: Sehr oft fragen wir nach dem Warum, ohne selbst die geringste Idee von einer zufriedenstellenden Antwort zu haben. Meist glauben wir, es gäbe einen klar beschreibbaren eindeutigen Grund. Somit erwarten wir auch eine entsprechende klare und eindeutige Antwort. Um so erstaunter sind wir, wenn die Kinder ausweichend, gereizt oder unkonkret antworten. Ausweichende, gereizte oder unkonkrete Antworten akzeptieren wir aber nicht. So kann es zu Spannungen kommen.

Natürlich könnte Timo antworten: „Ich benehme mich daneben wegen meiner temporären kortikalen Dysfunktion der Membranpermeabilität<sup>10</sup>.“ Steffi könnte antworten: „Ich vermute, mein Leistungsabfall ist Spätfolge einer frühkindlichen Deprivation<sup>11</sup>.“ Frank könnte seine Schweigsamkeit mit dem SORKC-Modell<sup>12</sup> der Verhaltensanalyse begründen.

All das wären mögliche Erklärungen. Nur leider (oder Gott sei Dank!) antworten Kinder nicht auf diese Weise. Sie antworten eher: „Weil Claudia immer anfängt.“ „Weil ich keinen Bock darauf habe.“ „Weil Mutti immer schimpft.“

Die Richtung der Antwort hat also mehr mit dem Alter, dem Beruf oder dem Status des Antwortenden zu tun als mit irgendeiner objektiven Ursache.

<sup>9</sup> Wenn die psychische und physische Gesundheit der Kinder bedroht ist, muss direkt interveniert werden.

<sup>10</sup> Zeitweilige leichte Hirnrindenfehlfunktion

<sup>11</sup> Geistige Unterversorgung

<sup>12</sup> Modellhafte Beschreibung, einer erworbenen Verhaltensstörung

Natürlich versuchen Fachleute, Verhaltensauffälligkeiten und Verhaltensstörungen möglichst eindeutig zu beschreiben und einzuordnen. Die Anzahl der Gründe für ein Verhalten oder einen Zustand ist jedoch immer unendlich groß. Demzufolge gibt es auf die Frage nach den Ursachen prinzipiell auch unendlich viele Antworten. Da Kinder bei komplexen Zuständen auch komplexe Gefühle haben, können sie nicht klar und zufriedenstellend antworten. Deshalb reagieren sie ungeduldig, diffus, artig oder ausweichend. Sie suchen irgendeine Antwort, um ihre Ruhe zu haben.

Für mangelhaftes Verhalten, ungenügende Leistungen, unzulängliche Fähigkeiten oder negative Gefühle gibt es prinzipiell unendlich viele Komponenten. Damit sind immer auch unendlich viele Antworten möglich, wenn es um die Ermittlung der Ursachen geht. Da auf Fragen zu den Gründen komplexer Phänomene meist nicht konkret geantwortet werden kann, erzeugt das Bohren danach oft Widerstand.

# Allgemeine Grundlagen der Kommunikation

## Das Missverständnis als Normalform unserer Kommunikation?

Sie sagt: „Du hörst mir nicht richtig zu!“ Er antwortet: „Du drückst dich nicht deutlich aus!“ Wer hat recht? Beide. Das Gelingen unserer Kommunikation wird stets von zwei Seiten bestimmt – vom Sender und vom Empfänger einer Nachricht. Die erfolgreiche Verständigung ist also sowohl vom korrekten Senden als auch vom korrekten Empfangen abhängig. Wie kommt es aber zu Kommunikationsunfällen?

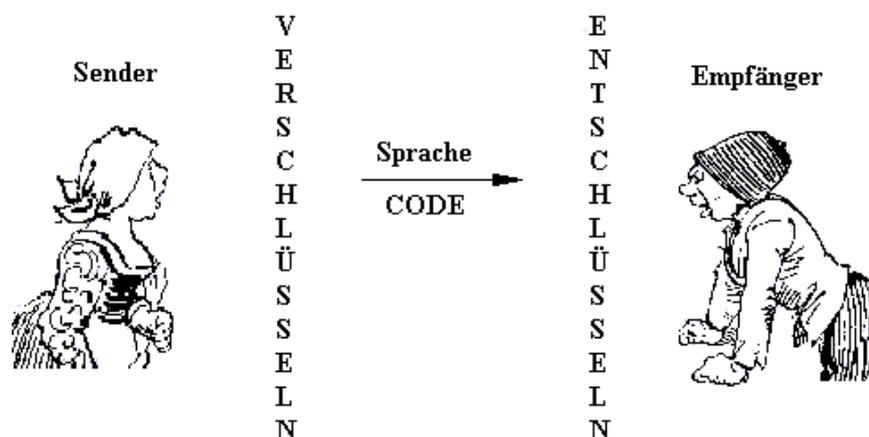
Kommunikation ist mit dem Ausstrahlen einer Radiosendung vergleichbar. Die Sendung selbst kann man nicht übertragen. Dazu benötigt man ein Transportmittel. Radiowellen können große Strecken zurücklegen. Also muss das Programm zunächst auf eine elektromagnetische Welle moduliert werden. Damit wird es zwar geringfügig verändert. Es kann aber nur in dieser verschlüsselten bzw. codierten Form seine Reise durch den Äther antreten.

Der Empfänger entschlüsselt die Informationen der elektromagnetischen Welle wieder, indem er sie in akustische Signale zurückverwandelt. Verschlüsselung und Entschlüsselung müssen jedoch unbedingt nach dem gleichen Code erfolgen. Nur wenn sowohl Sender als auch Empfänger die gleiche Sprache sprechen, gelingt die unverfälschte Übertragung.

Unsere Gedanken können wir ebenfalls nicht auf direktem Wege von einem Kopf in den anderen transportieren - es sei denn, wir besitzen telepathische Kräfte. Ähnlich wie bei einer Funkübertragung müssen unsere Bewusstseinsinhalte zuerst in einen transportierfähigen Code umgewandelt werden. Ein solcher Code ist unsere Sprache. Das gesprochene Wort breitet sich mittels Schall aus. Das Transportmittel – auch Medium genannt - wäre die Luft. Per Sprechakt setzen wir die Luftmoleküle in Schwingungen, die wiederum das Trommelfell unseres Partners erreichen.

Damit nicht genug. Die Schwingungen des Trommelfells werden wieder in elektromagnetische Impulse verwandelt, die unser Gehirn stimulieren. In einem äußerst komplizierten Prozess entstehen im Kopf des Zuhörers neue Bewusstseinsinhalte.

In der Kommunikation benötigen wir also ebenfalls einen Sender und einen Empfänger, einen Code und ein Medium. Unsere Gedanken müssen wir verschlüsseln, als Code absenden und hoffen, dass unser Partner den Code in unserem Sinne auch wieder entschlüsselt.



Und da liegt der Hase im Pfeffer. Sowohl das Entschlüsseln als auch das Verschlüsseln sind hochkomplexe Prozesse. Sie werden von der körperlichen Konstitution, der individuellen Geschichte, der Entwicklung, der Phantasie, den Erfahrungen, dem Wissen, den Gefühlen – alles in allem von den psychischen und physischen Besonderheiten - der Kommunikationspartner bestimmt. Schon ein einziges scheinbar eindeutiges Wort lässt bei verschiedenen Zuhörern vor deren geistigem Auge unterschiedliche Bilder entstehen. Zwanzig Menschen sehen bei dem Wort „Tisch“ wahrscheinlich zwanzig verschiedene Tische.

Viel komplizierter wirken abstrakte Begriffe auf uns. Hier verändern sich die Bewusstseinsinhalte sogar in Abhängigkeit von der augenblicklichen Situation. Es ist erstaunlich, wie unterschiedlich zum Beispiel die Konfliktpartner in einem Scheidungsfall die Begriffe „Lüge“, „Treue“ und „Vertrauen“ interpretieren. Wir dürfen also nie voraussetzen, dass uns der andere so verstanden hat, wie wir es gemeint haben. Genauso wenig dürfen wir annehmen, dass das, was wir glauben, verstanden zu haben auch das ist, was der andere gemeint hat. Manches wollen oder können wir eben nicht hören oder sagen. Wie wir verschlüsseln und entschlüsseln, hängt sehr von uns selbst ab. Beide Vorgänge sind aktive Geistesakte. Damit sind Missverständnisse zunächst vorprogrammiert. Der Konfliktparte Thomas Gordon behauptet in diesem Zusammenhang:

100%: Was ich eigentlich sagen will ...  
80%: Was ich davon wirklich sage ...  
60%: Was der andere davon versteht ...  
40%: Was der andere davon glaubt ...  
20%: Was der andere davon behält ...  
1%: Was der andere davon umsetzt ...

Das Gesagte ist also niemals des Gemeinte. Einige Kommunikationswissenschaftler behaupten sogar, dass das Missverständnis die Normalform des Informationsaustausches ist. Die Mannigfaltigkeit unserer Seele, all unser Wissen und unsere Erfahrungen, das Chaos unserer Gefühle und die gewaltige Galerie unserer inneren Bilder sind ihrem Wesen nach unbegrenzt. Der Wortschatz, der uns zur Verfügung steht, um all das auszudrücken, ist dagegen erbärmlich klein. Also sind wir gezwungen, auch Informationen zu übermitteln und zu verstehen, die nicht in Worte gefasst werden können. Die bildende Kunst, die Musik und die Literatur helfen uns sehr dabei. Aber auch künstlerisch weniger ambitionierte Menschen können über das konkret Gesagte hinaus versteckte Botschaften senden und deuten.

Botschaften als außenpolitische Einrichtungen haben bekanntlich die Aufgabe, eine reibungslose Verständigung zwischen verschiedenen Ländern zu ermöglichen. Ähnlich ist es mit den Botschaften unserer Sprache. Wir brauchen die Fähigkeit, Botschaften adäquat zu entschlüsseln. Wir erläutern das anhand eines simplen Beispiels aus der Alltagssprache:

Frank sagt zu Klaus: „Du quatscht wieder mal ein Käse zusammen.“ Uns ist völlig klar, dass dieser Satz etwas ganz anderes ausdrückt, als das Gesagte beinhaltet. Die Botschaft dieses Satzes lautet: Ich ärgere mich über dein Gerede. Könnte Klaus diesen Satz nicht entschlüsseln, würde er ihn wörtlich nehmen. Die Verwirrung wäre komplett. Klaus würde heraushören, Frank unterstelle ihm, er könne mittels eines Redeaktes ein bekanntes handelsübliches Molkereiprodukt herstellen – nämlich Käse.

In der Alltagssprache verschlüsseln und entschlüsseln wir ununterbrochen, indem wir Metaphern, Sprichwörter, Analogien und Allegorien verwenden.

## Die vier Seiten einer Nachricht

Für einen störungsfreien Umgang miteinander ist die gemeinsame Sprechkultur zwar unbedingte Voraussetzung. Leider reicht das aber nicht aus. Wir müssen uns auch auf den unterschiedlichen „Frequenzbereichen“ verstehen.

Der Psychologe Schulz von Thun entwickelte eine interessante Theorie. Er nannte sie „Die vier Seiten einer Nachricht“.

Herr v. Thun behauptet, dass jede Nachricht auf vier Ebenen gesendet und empfangen wird. Wir erläutern die Theorie an dem folgenden Beispiel:

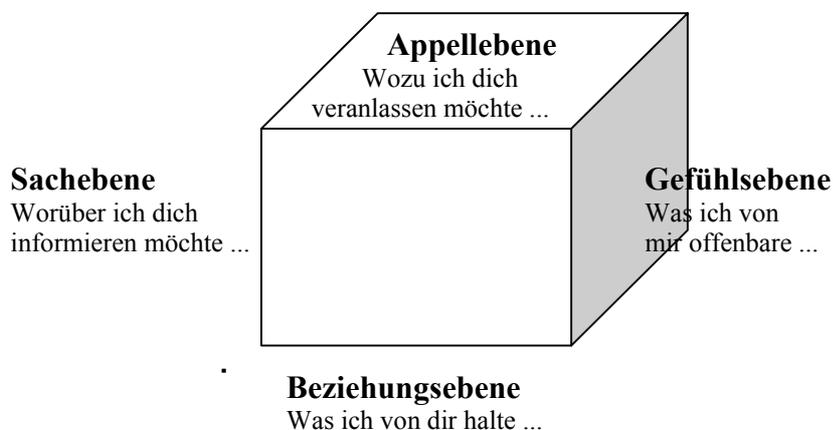
Heiko sagt zu seiner Mutter: „Frank bekommt auch 50 € Taschengeld“. Mit diesem Satz informiert er zunächst schlicht über einen Sachverhalt. Die Mutter erhält die Information, dass es sich um Taschengeld (und nicht um eine Rente) und um 50 € (und nicht um 20 €) handelt. Heiko spricht seine Mutter auf der **Sachebene** an. Die Sachebene stützt sich auf den genauen Wortlaut und enthält die Botschaft: Worüber ich dich informieren möchte.

Heikos Mutter entschlüsselt aber – obwohl ihr Sohn kein Wort darüber verliert – auch auf einer weiteren Ebene. Sie ahnt, dass hinter der Äußerung ihres Sohnes weitaus mehr steckt als nur die reine Information. Im Grunde ist die Höhe des Taschengeldes von Frank ja auch uninteressant. Diese Information wird erst dann bedeutsam, wenn sie etwas bei der Mutter bewirkt. Heiko sagt diesen Satz also nicht einfach so ins Blaue hinein. Er sendet ihn konkret an die Mutter. Damit kommt die **Appellebene** ins Spiel. Diese Ebene beinhaltet die Information: Wozu ich dich veranlassen möchte.

Gerade dafür hat eine erfahrene Mutter so ihre Antenne. Ihre Vorerfahrung signalisiert ihr: Mein Kind möchte mich mit dieser Nachricht veranlassen, das Taschengeld zu erhöhen.

Heiko äußert seinen Satz in einem ganz bestimmten Tonfall. Aus der Stimmlage, aus Mimik und Gestik kann die Mutter schließen, welche Beziehung Heiko zu ihr hat. Ein fordernd-trotziger Tonfall könnte von einer Beziehung künden, in der die Mutter wenig gewertschätzt wird. Ein vorsichtig- bittender Tonfall dagegen drückt Respekt aus. Verantwortlich dafür ist die **Beziehungsebene**. Sie sendet die Botschaft: Was ich von dir halte.

Tonfall und Stimmlage, Mimik und Gestik können aber auch noch auf der **Gefühlsebene** wirken. Mit jeder Nachricht geben wir meist auch unsere Emotionen preis. Die Gefühlsebene drückt aus, was wir von uns offenbaren: Angst, Trauer, Scham, Schmerz, Freude, Erstaunen, Aggression oder Rückzug. Nur ganz wenigen Menschen gelingt es, ein Pokergesicht aufzusetzen und die Gefühle zu verbergen.



*Schulz v. Thun: Die vier Seiten einer Nachricht*

Bei der Deutung dieser Ebenen können schnell Fehlschlüsse auftreten. Angenommen, Heiko wird von einer Jugendgang unter Druck gesetzt. Er steckt tief in der Klemme, weil er eine bestimmte Geldsumme abliefern soll. Zwar hat er eine gute Beziehung zu seiner Mutter, schämt sich jedoch, mit ihr darüber zu reden. In seiner Not bittet er sie um mehr Taschengeld. Als er merkt, dass sie auf seine vorsichtige Anfrage nicht reagiert, wird sein Ton unangemessen und fordernd. Grund für den barschen Tonfall ist hier aber nicht die schlechte Beziehung zwischen Sohn und Mutter, sondern die Angst des Jungen vor weiteren Schikanen. Es kann sogar sein, dass der scheinbar unangemessene Tonfall Ausdruck einer besonders guten emotionalen Beziehung zwischen Heiko und seiner Mutter ist. Er könnte nämlich bedeuten: Ich habe Ärger, möchte dich aber - liebe Mutti - nicht mit meinen Sorgen belasten. Die Mutter, die nichts von all dem ahnt, könnte den Tonfall falsch deuten und ihn auf Missachtung der elterlichen Beziehung zurückführen. Sie könnte antworten: „Wie redest du mit mir? Bin ich dein Goldesel?“ Da die Antwort auf die Beziehung abzielte, war sie nicht adäquat. In Wirklichkeit hat Heiko seine Notsituation auf der Gefühlsebene gesendet und seiner Mutter offenbart: Mir geht es zur Zeit nicht gut.

Auch der umgekehrte Fall ist denkbar. In manchen Familien setzen Eltern ihren Kindern wenig Grenzen. Die Prinzessinnen und Prinzen lernen schnell, dass sie sich mit unangemessenen Forderungen durchsetzen können. Die Beziehungsebene zwischen Eltern und Kind ist gestört. Diese Eltern begründen das Fehlverhalten ihrer Kinder jedoch auf der Gefühlsebene. Sie sagen: „Heutzutage haben es die Kinder ja so schwer ...“

Wie wir sehen, sind unseren Irrtümern keine Grenzen gesetzt. Die Gefahr von Missverständnissen ist groß. Nach Schulz v. Thun stehen uns jedoch mehrere Ohrenpaare zur Verfügung: Die Sachohren, die Beziehungsohren, die Appellohren und die Offenbarungsohren. Beim Kommunizieren kommt es darauf an, jeweils mit allen Ohrenpaaren zuzuhören.

Gerade in der Kommunikation zwischen den Eltern und den Lehrern kann es für beide Seiten hilfreich sein, sich stets zu vergewissern, ob man die Nachricht des anderen auf allen vier Ebenen richtig entschlüsselt hat. Dabei müssen Wortwahl und Tonfall so gewählt werden, dass eine Korrektur durch den Gesprächspartner leicht möglich ist. Hier einige Beispiele dafür:

<b>Ebene</b>	<b>Beispiel</b>
Sachebene	<i>Habe ich Sie richtig verstanden? Sie meinten ... Ich zähle die Punkte noch einmal auf, die bei mir angekommen sind ... Darf ich Ihre Informationen noch einmal zusammenfassen, damit nichts verloren geht ...</i>
Gefühlsebene	<i>Sie befürchten, man könne Ihnen unterstellen .. Es ist Ihnen unangenehm, wenn der Eindruck entstehen würde ... Sie möchten nicht in den Verdacht geraten ...</i>
Appellebene	<i>An welcher Stelle wünschen Sie Unterstützung von mir? Kann ich Ihnen behilflich sein oder soll ich mich da raushalten? Wie soll ich Ihre Bemerkung verstehen ...</i>
Beziehungsebene	<i>Sie haben sich vermutlich über mich geärgert ... Wenn ich Sie richtig verstanden habe, vertrauen Sie mir in dieser Angelegenheit ... Ich höre raus, Sie trauen uns beiden zu ...</i>

Mit jeder gesprochenen Nachricht übermitteln wir gleichzeitig auch unausgesprochene Botschaften. Wir senden und empfangen auf der Sachebene, der Appellebene, der Beziehungsebene und der Gefühlsebene.

Darum ist es kaum möglich, sich eindeutig auszudrücken. Genauso unmöglich ist es, eindeutig zu verstehen. Das Verständnis einer Nachricht ist stets die gemeinsame Leistung eines Sprechenden und eines Hörenden.

Beim Entschlüsseln von Nachrichten kann es leicht zu Beziehungsstörungen kommen. In der Regel wird es als angenehm empfunden, wenn wir angemessen zurückfragen.

## Die Kommunikationssperren und das aktive Zuhören

Gelegentlich spüren wir, dass wir in einem Gespräch etwas bewirkt haben, was wir nicht wollten. Unser Gesprächspartner schweigt. Die Kommunikation kommt ins Stocken. Was ist passiert? Wahrscheinlich haben wir eine Kommunikationssperre gesetzt.

In der Alltagssprache, aber auch im professionellen Kontext (Schule, Fortbildung usw.) verwenden wir gelegentlich bewusst oder unbewusst diese kommunikativen Sperren. Sie haben die Funktion, Gespräche abubrechen oder zumindest zu verkürzen. Damit sind sie zunächst weder gut noch schlecht. Oft nutzen sie demjenigen, der sie anwendet. Vom „Gesperreten“ werden sie meist als unangenehm empfunden. Damit können sie schnell Störungen oder Konflikte auslösen.

Das gemeinsame Merkmal aller Kommunikationssperren – unabhängig von der Situation – liegt in jedem Fall darin, dass Gespräche versiegen. In einem kooperativen Dialog zwischen Eltern und Lehrern sind Kommunikationssperren deshalb wenig hilfreich. Hier sollten sie möglichst vermieden werden.

Die am häufigsten vorkommenden Blockaden werden erzeugt, wenn wir unserem Gesprächspartner ungefragt einen Ratschlag erteilen, wenn wir ihn belehren oder wenn wir an seine Einsicht appellieren. Darüber hinaus gibt es jedoch noch weitere Kommunikationssperren:

Kommunikationssperren	Beispiele
<b>Befehlen:</b>	<i>Antworten Sie!</i>
<b>Drohen:</b>	<i>Das Problem wird sich vergrößern, wenn Sie ...</i>
<b>Lösungen anbieten:</b>	<i>Versuchen Sie doch bitte einfach mal ...</i>
<b>Analysieren:</b>	<i>Das liegt an zwei Dingen: Erstens ...</i>
<b>Verhören:</b>	<i>Warum haben Sie das getan?</i>
<b>Beschuldigen:</b>	<i>Wenn Sie nicht ..., dann sind Sie schuld, dass...</i>
<b>Ratschläge geben:</b>	<i>Aus meiner Sicht sollten Sie unbedingt ...</i>
<b>Belehren:</b>	<i>Wissenschaftliche Untersuchungen zeigen, dass ...</i>
<b>Moralisieren:</b>	<i>Das tut man eigentlich nicht. Zu meiner Zeit ...</i>

<b>Appellieren:</b>	<i>Sehen Sie doch bitte ein, dass ...</i>
<b>Ablenken:</b>	<i>Reden wir von was anderem!</i>
<b>Bagatellisieren:</b>	<i>Das geht vielen Menschen so.</i>
<b>Kritisieren:</b>	<i>Sie müssen schon aktiv mitarbeiten!</i>
<b>Trösten:</b>	<i>In einem Jahr haben Sie alles vergessen.</i>
<b>Loben:</b>	<i>Das haben Sie prima gemacht. Fein!</i>
<b>Einfordern von Vertrauen:</b>	<i>Glauben Sie mir einfach!</i>

Wie können wir aber ein Gespräch konstruktiv voranbringen, ohne die oben genannten Kommunikationssperren zu verwenden? Bekannt ist das sogenannte **Aktive Zuhören**.

Diese uralte und bewährte Technik wurde bereits im Mittelalter beschrieben. Noch heute wird sie überall dort gelehrt, wo es um Konfliktmanagement oder um professionelle Beratung geht. Beim aktiven Zuhören schauen wir unseren Gesprächspartner aufmerksam an und unterbrechen ihn an geeigneter Stelle durch eine offene Nachfrage. Damit vergewissern wir uns, ob wir einen geschilderten Sachverhalt richtig verstanden oder ein geäußertes Gefühl richtig gedeutet haben.

Allerdings fragen wir nicht einfach: „Wie hast Du das gemeint?“ Wir verwenden vielmehr ein Sprachmuster, das unser Verstehen mit einbezieht, z.B.: „Hab ich Dich richtig verstanden? Du meinstest ...“

Somit geben wir unserem Partner eine Rückmeldung darüber, was bei uns angekommen ist. Er kann das bestätigen oder korrigieren, was wir verstanden haben. Fragen des aktiven Zuhörens bleiben also vom Tonfall und vom Inhalt immer offen. Sie laden zum Bejahen, zum Verneinen oder zum Bewerten unseres Eindrucks ein.

Wenn wir uns bei unserem Gegenüber erkundigen, ob wir einen Sachverhalt richtig verstanden oder ein Gefühl richtig gedeutet haben, entsteht Empathie. Das aktive Zuhören ist die einzige Form des Unterbrechens, die der Erzähler als angenehm empfindet. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass es sparsam und angemessen erfolgt.

Weitere Fragebeispiele zum aktiven Zuhören sind:

- *Wenn ich Sie richtig verstanden habe, meinen Sie ...*
- *Mir scheint, dass Sie ...*
- *Sie denken, der Heiko sollte ...*
- *Ihrem Gesicht sehe ich an, dass ...*
- *Sie haben sich - glaube ich - sehr über mich geärgert ...*
- *Am liebsten möchten Sie jetzt wohl ...*
- *Habe ich Sie richtig verstanden? Sie würden am liebsten ...*
- *Vermutlich könnten Sie vor lauter Ärger ab sofort ...*
- *Ihren Äußerungen entnehme ich ...*
- *Sie meinen, ich soll ... Ich höre heraus ... Ich spüre ...*
- *Ich bin mir nicht sicher, ob Ihre Bemerkung auch richtig bei mir angekommen ist ...*
- *Ich denke darüber nach, wie Sie das gemeint haben könnten ...*
- *Es ist zu spüren, dass da noch etwas ist, was Sie bewegt ...*
- *Zwischen den Zeilen kann ich heraushören, dass ...*

Da das aktive Zuhören zum Weiterentwickeln eigener Ideen und Sichtweisen anregt, kommen oft Dinge zutage, die uns ansonsten verborgen geblieben wären.

Zum besseren Verständnis des aktiven Zuhörens hilft uns wieder einmal eine Metapher weiter: Wir wissen nicht, mit welchen wunderbaren Formen uns die in der Erde verborgenen Blumensamen überraschen werden. Wir wissen aber, dass sie Wasser, Licht, Nahrung und Pflege brauchen, um vielfältige Formen hervorzubringen. Beim aktiven Zuhören ist es ähnlich: Wir wissen nicht, mit welchen Gedanken uns die anderen Menschen überraschen werden. Wir wissen aber, dass sie gute Gespräche brauchen, um vielfältige Ideen hervorzubringen.

Das aktive Zuhören ist also nicht nur eine Technik, sondern auch eine wichtige soziale Rahmenbedingung der Kommunikation. Menschen lassen sich besser aufeinander ein, wenn sie sich gegenseitig zuhören. Verständigungsfragen sind ein Zeichen dafür, dass man sich füreinander interessiert.

Das aktive Zuhören hat also letztlich mindestens zwei Funktionen. Zum einen dient es der besseren Verständigung, zum anderen wirkt es wie ein Katalysator von Denkprozessen. Letzteres wird vor allem in Beratungs- und Moderationsprozessen genutzt.

Das aktive Zuhören kann vielfältig eingesetzt werden. Innerhalb des Konfliktmanagements hat es die Funktion der Deeskalation. Innerhalb einer Beratung kann es Gedankengänge der Klienten anstoßen, im Fluss halten oder sie zu weiteren Überlegungen veranlassen.

In einem partnerschaftlichen Gespräch oder in einer Moderation sorgt es für die erforderliche Balance zwischen den unterschiedlichen Auffassungen.

## Die Ich- Botschaften und die Du- Botschaften

Wenn das Verhalten eines Menschen auf uns störend, beängstigend, abstoßend oder lästig wirkt, haben wir zwei Möglichkeiten, darauf zu reagieren. Zum einen könnten wir ihm sagen, was er zu tun oder was er zu lassen hat bzw. was wir von ihm halten:

- *Hör sofort auf damit!*
- *Lass dir was anderes einfallen.*
- *Du störst. Du nervst. Bist du übergeschnappt?*
- *Du bist ein Schmutzfink.*
- *Würden Sie sich bitte benehmen?*
- *Versuchen Sie einfach, die Zeit effektiver zu nutzen.*
- *Versuche ja nicht, mich zu belügen.*

Zum anderen könnten wir ihm aber auch zurückzumelden, wie es uns mit seinem störenden Verhalten ergeht:

- *Das stört mich. Ich fühle mich ziemlich genervt.*
- *Bei dem Lärm kann ich nicht Zeitung lesen.*
- *Ich bin jetzt erst mal bedient und ziemlich sauer.*
- *Unter diesen Umständen kann ich wirklich nicht einschlafen.*

- *Ich weiß seit Wochen nicht, was ich von dir halten soll.*
- *Unter diesen Umständen werde ich mich nicht mehr mit dir unterhalten.*
- *Ich bekomme Angst, wenn du so reagierst.*

Immer dann, wenn wir einem anderen Menschen mitteilen, was er ist oder macht, was er tun oder lassen soll, senden wir ihm eine sogenannte **Du- Botschaft**.

Immer dann, wenn wir einem anderen Menschen rückmelden, was aufgrund seines Verhaltens in uns vorgeht, senden wir ihm eine **Ich- Botschaft**:

<b>Du- Botschaften</b>	<b>Ich- Botschaften</b>
<i>Du störst.</i>	<i>Ich fühle mich gestört.</i>
<i>Du bist ein richtiger Schmutzfink.</i>	<i>Dein Verhalten wirkt auf mich unangenehm und abstoßend.</i>
<i>Reiche mir bitte so schnell wie möglich den Bericht nach.</i>	<i>Ohne den Bericht bekomme ich Ärger.</i>
<i>Hör auf damit.</i>	<i>So kann ich nicht einschlafen.</i>
<i>Du tust mir weh.</i>	<i>Das hat mir eben wehgetan.</i>
<i>Warum verstehst du mich nicht?</i>	<i>Ich fühle mich unverstanden.</i>

Es ist einleuchtend, dass das Senden von Du- Botschaften und von Ich- Botschaften jeweils sowohl Vorteile als auch Nachteile bringen kann.

Wichtig ist nur, dass wir uns der unterschiedlichen Wirkung im Klaren sein sollten.

Du- Botschaften ermöglichen direkte Anweisungen. Sie sind in der Regel auch eindeutiger. Allerdings bieten sie meist eine Angriffsfläche, weil wir in den Kompetenzbereich des anderen eingreifen. Auf den Satz: „Du bist unzuverlässig.“ kann der Angegriffene mit Recht antworten: „Das stimmt nicht. Andere kennen mich anders.“ Auf den Satz: „Ich fühle mich bei deinem Verhalten nicht wohl.“ wäre die gleiche Antwort kaum möglich.

Ich- Botschaften dagegen haben eine schlichtende und deeskalierende Wirkung. Sie weisen den unschätzbaren Vorzug auf, lediglich Aussagen über uns selbst zu machen. Damit bleiben wir in einem Bereich, den wir am besten einschätzen können. Aussagen über uns selbst sind vom Kommunikationspartner nicht angreifbar. Er kann sie nur zur Kenntnis nehmen.

Im Verhältnis gleichberechtigter Partner ist es meist günstiger, Ich- Botschaften zu senden. Eine Sportlehrerin zum Beispiel könnte auf zweierlei Art mit der Mutter einer Schülerin reden. Die beiden folgenden möglichen Aussagen lösen wahrscheinlich unterschiedliche Emotionen aus.

- *Frau Zieschang, bitte sorgen Sie dafür, dass Ramona künftig ihr Turnzeug mitbringt.*
- *Frau Zieschang, es ist für mich schwer, einen ordentlichen Unterricht zu gewährleisten, wenn Ramona kein Sportzeug mitgebracht hat.*

Ich- Botschaften und Du- Botschaften sind wichtige kommunikative Elemente im Umgang gleichberechtigter Partner. Beide Botschaften haben eine unterschiedliche Wirkung und damit auch Vor- und Nachteile.

Ich- Botschaften sind zwar in ihrer Grundaussage nicht so eindeutig. Außerdem offenbaren sie auch ein Stück Intimität. Sie werden aber meist als verträglicher, weniger verletzend und motivierender empfunden.

## **Literatur:**

- Gordon, Th.: (1994) Die neue Familienkonferenz  
Kinder erziehen ohne zu strafen  
Heyne- Sachbuchverlag
- Schulz v. Thun, F: (2003) Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen.  
Allgemeine Psychologie  
der zwischenmenschlichen Kommunikation  
Rowohlt-Verlag
- Illustrationen: Wilhelm Busch

**Anschrift des Autors für Anfragen:**

**Dr. Berthold Kuban**

Schulpsychologe/ Fach-Sozialtherapeut  
Familietherapeut/ Supervisor (SG)

Staatliches Schulamt Cottbus  
Schulpsychologische Beratung  
Bleichenstrasse 1  
03046 Cottbus

Tel.: 0355 4866 227

E-Mail: [bertholdkuban@web.de](mailto:bertholdkuban@web.de)  
[berthold.kuban@schulaemter.brandenburg.de](mailto:berthold.kuban@schulaemter.brandenburg.de)