

3 Feedback

Das Feedback ist in der Kommunikationstheorie die Rückmeldung des Empfängers einer Nachricht an den Sender. Die Rückmeldung soll nicht nur erkennen lassen, dass man eine Nachricht erhalten hat, sondern auch, wie sie verstanden wurde.

Lebendige Kommunikation

Lebendige Kommunikation ist eingebunden in eine Vielzahl von Feedback-Systemen. Die Rückmeldungen geben Auskunft darüber, ob man sich auf dem richtigen ›Verständnisweg‹ befindet oder nicht. Bei dem Kinderspiel Topfschlagen geben die Mitspieler die Hinweise ›warm‹ oder ›kalt‹, um die Suche zum Erfolg zu führen. In Gesprächen werden solche Wegweiser ebenfalls benötigt. Das reicht vom kurzen Nicken bis hin zu einer ausführlichen Erklärung.

Feedback ist eine Chance zur Überprüfung, zu neuen Denkipulsen und Richtungsänderungen.

Zu beachten ist, dass Feedback förderlich oder hemmend formuliert sein kann.

Beispiele

› Ich-Botschaften

In der Ich-Form spricht man über die eigene Person und darüber, wie man ein Gespräch erlebt. Thematisiert wird die subjektive Befindlichkeit und weniger die Tatsachen und Fakten.

› Du-Botschaften

Aussagen über die andere Person sind oft so formuliert, als ob es sich um Tatsachen handeln würde. Das kann vom Gegenüber als Vorwurf oder Unterstellung aufgefasst werden.

› Paraphrasierung

Unter Paraphrasierung versteht man die Wiedergabe des Gesagten mit eigenen Worten. Der Gesprächspartner erfährt dadurch, ob er in der beabsichtigten Weise gehört wurde.

› Ratschlag

Ratschläge können problematisch sein, weil Menschen ihre eigene Erfahrung machen wollen und Ratschläge oft nur ungern annehmen. So wird ein guter Rat unter Umständen als Bevormundung erlebt.

› **Rückfragen**

Rückfragen erkunden die Aussagen des Gesprächspartners und stellen sicher, ob das Gesagte richtig gehört wurde.

› **Bewertungen**

Die Bewertung einer Aussage kann der Gesprächspartner als respektlos oder beschämend empfinden, vor allem, wenn die Bewertung ungefragt geäußert oder negativ aufgefasst wird.

AUFGABE

Sehen Sie sich die dargestellten Feedback-Formen an. Entscheiden Sie, welche zielführend und welche hemmend wirken!



4.4_ Gesprächsformen

Die bisherige Darstellung hat sich mit den bewussten Gesprächen beschäftigt, die in der Regel mit einer begrenzten Teilnehmerzahl stattfinden. Zufällige Gespräche können sich in der Ganztagschule immer ergeben. Diese werden nicht geplant, ihr Verlauf ist nicht vorhersehbar. Für die Kommunikation zwischen Fachkraft und Schülern eröffnen sich dabei besondere Chancen, gerade weil die Gespräche sich spontan ergeben und meist in einem lockeren Rahmen stattfinden.

Spontane Gespräche

Ankommen in der Mensa

Die Schüler kommen nacheinander in die Mensa, gehen auf Sie zu, sagen »Hallo« und erhalten ihre Essensmarke. Sie begrüßen die Kinder und wissen, dass manche Kinder ganz selbstverständlich erst einmal »Hallo« sagen, andere hingegen gleich über ein Problem oder eine gute Note mit Ihnen sprechen wollen. Es gibt auch Schüler, die hereinkommen und ihren Rucksack wütend auf den Boden stellen. Und dann sind da die Stillen, die sich ganz unbemerkt in die Mensa schleichen und gar nicht auffallen.

Das Besondere an dieser Situation ist: Sie sind Ansprechpartner für alle Anliegen und es darf über alles geredet werden, ob das nun die schlechten Noten sind, die Herausforderung, sich für einen Beruf zu entscheiden, oder auch Probleme mit einem Lehrer, den Eltern oder einem Mitschüler. Zugleich sind die Kinder trotz Ihrer Anwesenheit unter sich und mit den Freunden beim Essen.

PRAXIS BEISPIEL



© AfG media

Von diesen spontanen Gesprächen zu unterscheiden sind Gespräche, mit denen in ein Geschehen eingegriffen wird, um etwa Schaden abzuwenden oder einen Streit zu beenden. Zu gegebener Zeit muss nach einer solchen Situation ein bewusstes Gespräch geführt werden.

Bezug Ganztagschule

Im Folgenden wird dargestellt, welche Gesprächsformen in der Ganztagschule auftreten können. Die Formen unterscheiden sich durch die verschiedenen Ziele der Gespräche.

1 Kontaktgespräch

Erste Begegnung Im Kontaktgespräch findet die erste Begegnung mit Einzelnen oder Personengruppen aus der Schule statt (Eltern, Schüler, Lehrer, Schulleitung, Sozialpädagogen, Kollegen). Diese Gesprächsform dient der Kontaktaufnahme und hat zum Ziel, einen guten Einstieg in eine langfristige, positive Kommunikationsbeziehung zu ermöglichen.

2 Beratungsgespräch

Meinungen und Entscheidungen Ein Beratungsgespräch wird geführt, wenn Entscheidungen anstehen oder Fachleute um Auskunft gebeten werden. In der Beratung werden Meinungen, Standpunkte und Argumente abgewogen.

3 Klärungsgespräch

Probleme ansprechen Im Klärungsgespräch werden Probleme zur Sprache gebracht, erörtert und eine gemeinsame Lösung gesucht. Es findet eine sachliche Auseinandersetzung mit den Standpunkten und Fragestellungen statt.

4 Konfliktgespräch

Moderation Das Konfliktgespräch stellt die größte Herausforderung dar. Die Beteiligten sind sich uneins und die Emotionen stehen im Vordergrund. Selbst wenn Konflikte Anstoß für neue Sichtweisen oder Ideen sein können, darf man die möglichen negativen Auswirkungen nicht unterschätzen. Hier sind eine besonders achtsame Gesprächsführung sowie eine gute Moderation gefragt. Es müssen Konflikte analysiert, Widerstände betrachtet und nach angemessenen Lösungsmöglichkeiten gesucht werden.

5 Teamgespräch

Ein Teamgespräch findet immer dann statt, wenn Informationen an alle Mitarbeiter innerhalb einer Gruppe oder Organisation weitergeleitet und besprochen werden sollen. Aktuelle Angelegenheiten, nächste Vorhaben oder Projekte werden behandelt und diskutiert.

Verständigung in der Gruppe

Alle diese Gesprächsformen können auch in unterschiedlicher Kombination zum Einsatz kommen.

Zusammenfassung

Jedes geplante Gespräch durchläuft unterschiedliche Phasen, von denen jede zum Gelingen des Gesamtgespräches beitragen kann. Eine gute Vorbereitung, ein durchdachtes Gesprächsführungskonzept und angenehme räumliche Rahmenbedingungen sind Grundvoraussetzungen für einen positiven Gesprächsverlauf. Professionelle Gespräche sind zielorientiert und sollten von gegenseitiger Wertschätzung geprägt sein. Reden und Zuhören müssen genügend Raum erhalten. Geeignete Fragetechniken oder Feedback unterstützen bei der Gesprächsführung. In der Ganztagschule kommen verschiedene Gesprächsformen zum Einsatz. Der Inhalt eines Gespräches bestimmt die Gesprächsform.

ÜBUNGSFRAGEN

- a) Erklären Sie den Unterschied zwischen zufälligen und bewussten Gesprächen und nennen Sie jeweils zwei Situationsbeispiele!
- b) Sie möchten mit Kolleginnen ein Gespräch führen, um ein Projekt zu besprechen. Welche drei Elemente einer guten Gesprächsvorbereitung kennen Sie?

Links und Literatur

- › Walter Simon: GABALs großer Methodenkoffer. Grundlagen der Kommunikation. 5. Auflage. Offenbach 2009.
- › Wolfgang Ehinger, Claudius Hennig: Das Elterngespräch in der Schule: Von der Konfrontation zur Kooperation. Augsburg 2006.

5_ So gelingt Kommunikation mit Schülern

Luitgard Dannhardt

Schülerinnen und Schüler sind besondere Kommunikationspartner. Es ist wichtig, die richtigen Worte und den richtigen Tonfall zu finden und auch die richtigen Fragen zu stellen, wenn man mit ihnen im Gespräch ist.

In diesem Kapitel wird dargestellt, welche Voraussetzungen und persönlichen Einstellungen in der Kommunikation mit Schülern wichtig sind, was man bei Formulierungen beachten kann und wie die nonverbale Kommunikation mit der verbalen zusammenhängt.

5.1_ Gute Kommunikation von Anfang an

Erfolgreiche Kommunikation bei der Arbeit beginnt schon, bevor man seinen Arbeitsplatz erreicht hat (vgl. Kapitel 3).

Tagesbeginn

Variante 1

Am Morgen, kurz bevor der Wecker klingelt, nehmen Sie schon missmutig wahr, wie draußen die Regentropfen an die Scheibe klatschen. Sie stehen auf, stolpern über Ihre herumliegenden Schuhe und ärgern sich. Sie gehen ins Bad und denken an den heutigen Tag, an die bevorstehenden Termine und wünschen sich: ‚Wenn der Tag nur schon vorbei wäre!‘

Später wissen Sie nicht mehr, wo der Autoschlüssel liegt und suchen verzweifelt überall. Atemlos sitzen Sie dann im Auto und bemerken, dass der Verkehr heute besonders stark ist und die Zeit knapp wird.

Variante 2

Sie wachen am Morgen durch die Regentropfen auf, die an die Scheibe klatschen, noch bevor der Wecker klingelt. Sie freuen sich über die gewonnene Zeit und stehen in Ruhe auf. Sie bemerken die herumliegenden Schuhe und erinnern sich an den lustigen Abend und daran, wie Sie müde ins Bett gefallen und gleich eingeschlafen sind. Noch etwas verschlafen gehen Sie ins Bad, freuen sich auf den heutigen Tag und auf die Termine. Sie schauen in den Spiegel und vermuten, dass heute ein entspannter Tag wird und Sie trotz etwaigem hohen Verkehrsaufkommen pünktlich in der Schule ankommen werden. Zufrieden treffen Sie Ihre Kollegen und lächeln.