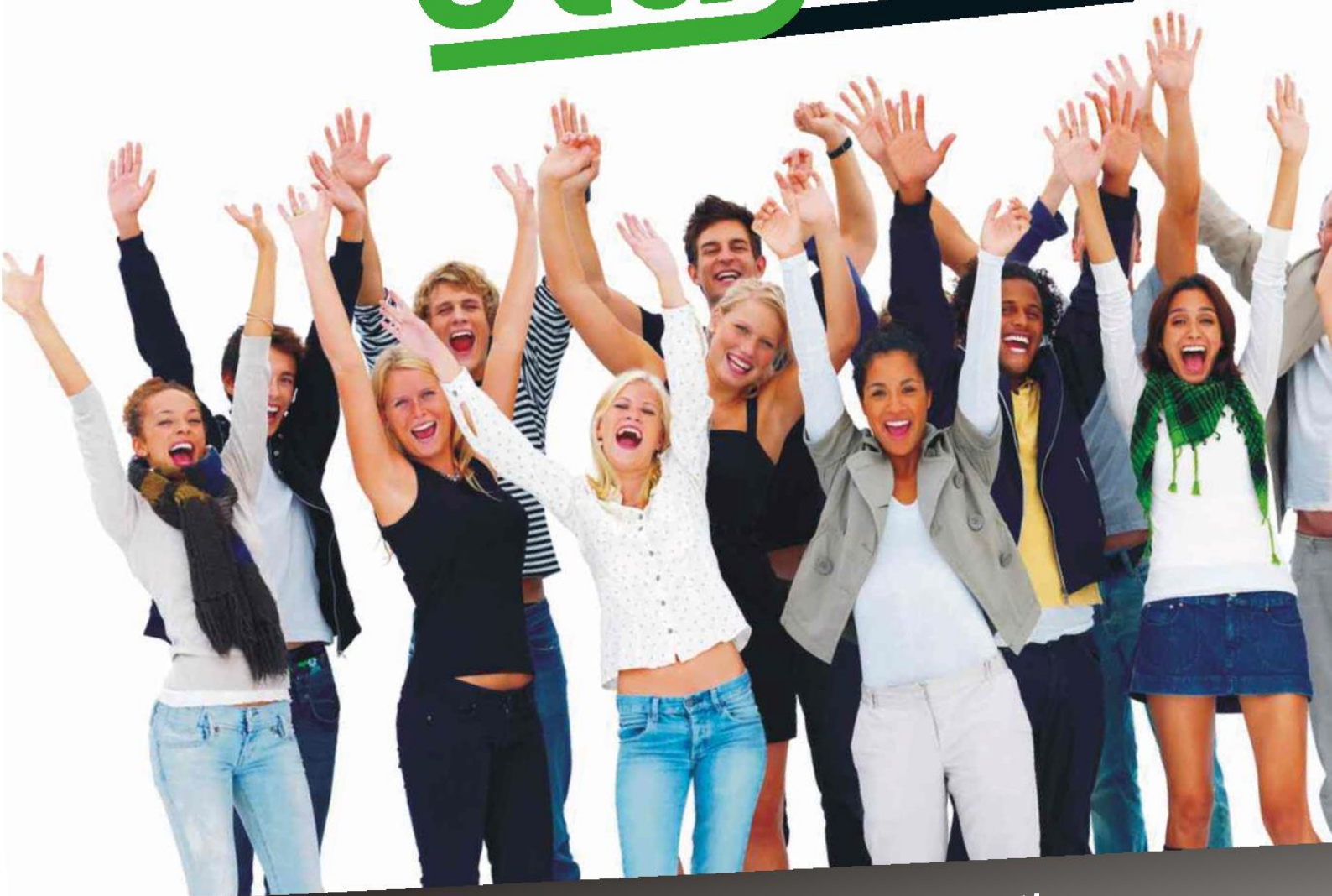




Programm für
lebenslanges
Lernen

stay INi



Handbuch Kommunikation

Hilfestellung für Lehrer, Trainer und Ausbilder



Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert.

Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

PROJEKT NUMMER - LLP-LDV-TOI-13-AT-0010

Das STAY IN Projekt handelt um „Früherkennung von Ausbildungsabbrüchen und Präventionstraining für Lehr- und Ausbildungskräfte in der Berufsausbildung mit Schwerpunkt auf dualen Berufsausbildungssystemen. Das auf zwei Jahre angelegte Projekt STAY IN startete im November 2013 und wird im Rahmen des Programms „Lebenslanges Lernen“ durch „Leonardo da Vinci – Transfer of Innovation“ finanziert. Es umfasst Aktivitäten in den folgenden acht Ländern: Österreich, Bulgarien, Deutschland, Finnland, Italien, Niederlande, Portugal und Türkei.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Abbildungen	3
1. Einleitung & Hintergrundinformationen	4
2. Projektinformation	6
3. Handlungsempfehlung	7
4. Definition Kommunikation	8
5. Kommunikationsmodel Sender und Empfänger	9
5.1. Kommunikationsprobleme	10
5.2. Kommunikationsverhalten	10
5.3. Kommunikationskultur	11
5.4. Konflikte erkennen und entschärfen	12
5.5. Regeln für gelingende Kommunikation	13
6. Kommunikationskanäle	13
7. Gesprächsarten	14
7.1. Aktives Zuhören	14
7.2. Ich-Botschaften	14
7.3. Feedbackgespräch	15
7.4. Non-verbale Kommunikation	15
7.5. Fragetechniken	18
7.6. Gesprächsphasen	19
8. Literaturverzeichnis	21
9. Abbildungsverzeichnis	22

Abbildungen

Abbildung 1: 18-24 jährige ohne Schulabschluss.....	5
Abbildung 2: Schüler kommunizieren.....	8
Abbildung 3: Kommunikationsmodul Sender und Empfänger.....	9
Abbildung 4: Modell Vier Seiten einer Nachricht	9
Abbildung 5: Übersicht Gesprächsförderer und Gesprächshemmer.....	11
Abbildung 6: Übersicht der verschiedenen Konfliktarten	12
Abbildung 7: Beispiel für Ich-Botschaften und die Vermittlung von Gefühlen	15
Abbildung 8: Beispiele wie Gefühle und Gedanken eines Menschen am Gesichtsausdruck erkennbar ist.....	16
Abbildung 9: Beschreibungen für Mimik.....	17
Abbildung 10: Beschreibungen Körpergestiken	17
Abbildung 11: Beschreibungen für Gestiken	18
Abbildung 12: Darstellung der F-Fragen am Beispiel, visualisiert mit der Mindmap	19

1. Einleitung & Hintergrundinformationen

„In der „Europa 2020“-Strategie für intelligentes, nachhaltiges und integratives Wachstum hat sich die Europäische Union ambitionierte Ziele gesetzt. Dass diese gerade in den Bereichen Bildung und Beschäftigung nicht erreicht werden, lässt sich bereits jetzt absehen.“¹

„Spätestens seit den ernüchternden Ergebnissen der ersten PISA-Studie im Jahr 2001 ist das deutsche Bildungssystem ins Zentrum der öffentlichen Aufmerksamkeit gerückt. Die Forschung ist sich über die vielen Vorteile hoher Bildung einig: Besser qualifizierte Bürger sind seltener arbeitslos, verdienen mehr und werden seltener straffällig. Ferner generiert Bildung Humankapital, welches wiederum einen entscheidenden Beitrag zum Wirtschaftswachstum leistet. Dementsprechend ist eine schlechte Bildung für Individuum und Gesellschaft Grund zur Sorge. Besonders benachteiligt sind diejenigen Personen, die das Schulsystem ohne einen Abschluss verlassen. In Deutschland sind dies im Jahr 2008 sieben Prozent der Schulabgänger, das entspricht etwa 65.000 Personen...[].“²

In dem EU-Bildungsbericht „Deutschland hat zu viele Schulabbrecher und zu wenig Abiturienten“ vom 19.04.2011 wird erklärt, dass in Deutschland zu wenig Schüler die Sekundarstufe II abschließen.

„Zu diesem Ergebnis kommt der heute (Dienstag) von der Kommission vorgelegte Bildungsbericht. Die Anzahl der jungen Leute, die die Sekundarstufe II abschließen, lag 2009 in Deutschland nur bei 73,7 Prozent und damit weit unter dem vereinbarten Wert von 85 Prozent und dem EU-Durchschnitt von 78,6 Prozent. Bildungskommissarin Androulla Vassiliou sagte bei der Vorstellung des Berichts: "Schulabbruch ist immer noch ein Problem, das einen von sieben jungen Menschen in Europa betrifft. Einer von fünf Schülern im Alter von 15 Jahren hat mangelnde Lesekompetenzen. Wir brauchen weitere Anstrengungen von den Mitgliedstaaten, um unsere gemeinsamen europäischen Bildungsziele zu erreichen."

¹ Kaufhold, Hannah (2012): Die Quote der Schulabbrecher ist schwer zu drücken. URL www.caritas.de/neue-caritas/heftarchiv/jahrgang2012/artikel/die-quote-der-schulabbrecher-ist-schwer Stand: 28.01.2015

² Professor Dr. Schnabel, Claus & HOFFMANN, SARAH: Schulabbrecher in Deutschland - eine bildungsstatistische Analyse mit aggregierten und Individualdaten. URL www.arbeitsmarkt.wiso.uni-erlangen.de/pdf/diskussionspapiere/1290411891_DP71.pdf Stand: 28.01.2015

Die Vorschulerziehung für Kinder zwischen vier Jahren und dem Einschulungsalter hat sich in Deutschland verbessert und liegt über der von den Mitgliedstaaten vereinbarten 95 Prozent-Marke. Die Zahl der Schulabbrecher liegt in Deutschland allerdings mit 11 Prozent noch über dem vereinbarten Ziel von 10 Prozent. Die Mitgliedstaaten haben nur eines ihrer für 2010 selbstgesteckten Bildungsziele erreicht. Die Anzahl der Hochschulabschlüsse in den Natur- und Ingenieurwissenschaften ist gestiegen. Bei der Senkung des Anteils der Schulabbrecher, des Anteils der Schüler mit mangelhaften Lese- und Rechenfähigkeiten und der Verbesserung der Vorschulerziehung wurden zwar Fortschritte erzielt. Diese bleiben allerdings hinter den für 2010 festgelegten Benchmarks zurück.³

Die folgende Abbildung visualisiert die Anzahl der Schulabbrecher seit dem Jahre 1999 in Deutschland. Man erkennt den Abfall des Schulabbruchs von 14,9% im Jahr 1999 bis auf 10,4% im Jahre 2012. Die Prozentangaben beziehen sich auf weibliche und männliche Schulabbrecher. Das Ziel bis zum Jahr 2020 sind in Deutschland die 10% zu erreichen.

I. Generationengerechtigkeit

Bildung

Bildung und Qualifikation kontinuierlich verbessern



18- bis 24-jährige ohne Abschluss des Sekundarbereichs II und nicht in Bildung und Ausbildung befindlich
Anteil an allen 18- bis 24-Jährigen in %

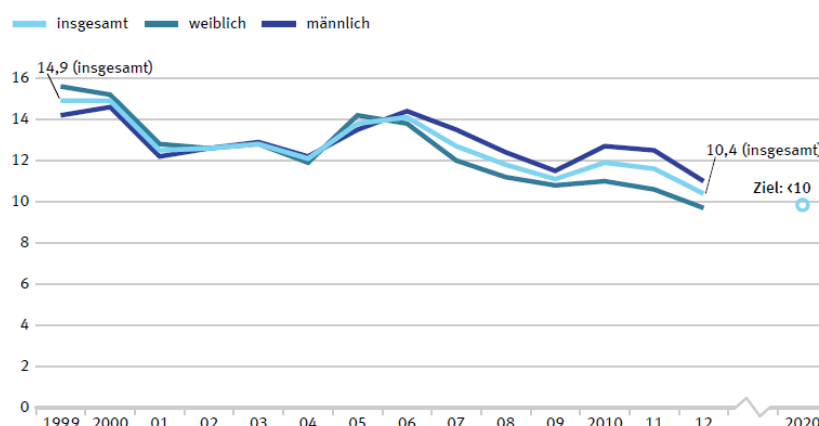


Abbildung 1: 18-24 jährige ohne Schulabschluss

³ EU Kommission: (2011) EU-Bildungsbericht: Deutschland hat zu viele Schulabbrecher und zu wenig Abiturienten. URL: http://ec.europa.eu/deutschland/press/pr_releases/9906_de.htm Stand: 29.01.2015

2. Projektinformation

Im Rahmen des EU Projektes „STAY IN“, welches im Rahmen mit der Projektnummer-LLP-LDV-TOI-13-AT0010 im Jahr 2013 bei der EU Kommission beantragt wurde, ist diese schriftliche Arbeit erstellt worden.

Das STAY IN Projekt handelt um „Früherkennung von Ausbildungsabbrüchen und Präventionstraining für Lehr- und Ausbildungskräfte in der Berufsausbildung mit Schwerpunkt auf dualen Berufsausbildungssystemen.

Das auf zwei Jahre angelegte Projekt STAY IN startete im November 2013 und wird im Rahmen des Programms „Lebenslanges Lernen“ durch „Leonardo da Vinci – Transfer of Innovation“ finanziert. Es umfasst Aktivitäten in den folgenden acht Ländern: Österreich, Bulgarien, Deutschland, Finnland, Italien, Niederlande, Portugal und Türkei.

Der Bereich der beruflichen Erstausbildung scheint in den europäischen Bildungssystemen sehr komplex und umfassend zu sein. Vor allem die Tatsache, dass die Einbeziehung der praktischen Ausbildung am Arbeitsplatz in den europäischen Ländern auf unterschiedliche Weise gehandhabt wird und sich Lehrkräfte an Berufsschulen und Ausbildungskräfte sowie andere Personen in den Betrieben die Verantwortung für die Berufsausbildung teilen, schafft ein schwieriges Umfeld für eine geeignete Unterstützung von Lehr- und Ausbildungskräften. Das Hauptziel des Projektes STAY IN ist es, Lehr- und Ausbildungspersonal im Bereich der beruflichen Erstausbildung in den teilnehmenden Ländern (AT, NL, FI, DE, BG, TR) und darüber hinaus eine bessere Unterstützung entsprechend den nationalen und europäischen Maßnahmen gegen den vorzeitigen Ausbildungsabbruch anzubieten.“⁴

Für den einzelnen Schüler bedeutet der Schulabbruch, dass der Schulabbruch sich auf sein restliches gesamtes Leben auswirken wird. Dadurch werden die Chancen des Schülers, um an sozialen, kulturellen und wirtschaftlichen Ebenen an der Gesellschaft teilzuhaben, verringert.⁵

Chancen, auf sozialer, kultureller und wirtschaftlicher Ebene an der Gesellschaft teilzuhaben. Er erhöht das Risiko der Arbeitslosigkeit, der Armut und der sozialen Ausgren-

⁴ Meyer

⁵ EU Kommission

zung. Er beeinflusst ihr Lebenseinkommen, ihr Wohlbefinden und ihre Gesundheit sowie die ihrer Kinder. Und er verringert die Chancen der Kinder auf schulischen Erfolg.

3. Handlungsempfehlung

Das vorliegende Handbuch soll eine Hilfestellung für Lehrer, Ausbilder und Coacher in der dualen Ausbildung sein.

Dieses Handbuch soll dazu dienen, den Lehrer, Ausbilder und Coacher, Unterstützung im Rahmen der vier wichtigsten analysierten Problembereiche des Schulabbruchs in Deutschland zu gewährleisten. Die vier Bereiche sind Kreativität, Kommunikation, Unterrichtsmethoden und Vorbeugung.

4. Definition Kommunikation

Begriff:

„Prozess der Übertragung von Nachrichten zwischen einem Sender und einem oder mehreren Empfängern.“ : Austausch von Botschaften oder Informationen zwischen Personen. Als Kommunikationskanäle werden die Sprache einerseits sowie die Körpersprache (nonverbale Kommunikation), u.a. Mimik, Gestik, Blickkontakt, räumliche Distanz verwendet. In der wissenschaftlichen Analyse werden die kommunizierenden Personen meist Kommunikator und Rezipient genannt, die zwischen beiden vermittelnde Nachricht auch Mitteilung oder (allg.) Zeichen. Ein abstrakter Ansatz zur Analyse von Kommunikations- und Zeichenprozessen ist die Semiotik.

Inhalt/Inhaltsaspekte:

Der Ausdruck „Mitteilung“ verweist darauf, dass Kommunikator und Rezipient etwas miteinander teilen. Dieses Gemeinsame ist zunächst der „Inhalt“ der Mitteilung.⁶



Abbildung 2: Schüler kommunizieren

⁶ Lackes

5. Kommunikationsmodel Sender und Empfänger

Es gibt im Bereich Kommunikation unterschiedliche Module. Hier wird das weitverbreitetste Prismamodul nach Schulz von Thun (2000) vorgestellt.

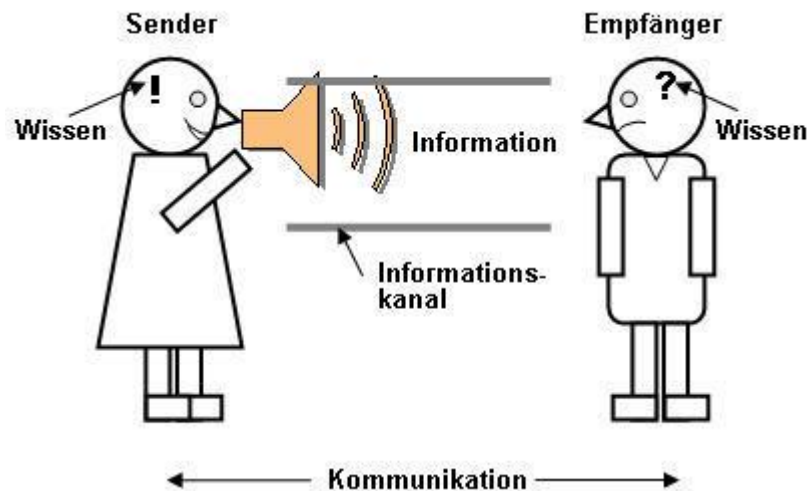


Abbildung 3: Kommunikationsmodul Sender und Empfänger

In der Abbildung 1 wird visualisiert, dass der Sender eine verschlüsselte Mitteilung mit Worten und Körpersprache durch einen Kommunikationskanal versendet. Die Nachricht beinhaltet: den Inhalt der Botschaft, die Beziehung zum Empfänger, einen Appell und die Selbstoffenbarung vom Sender. Der Empfänger muss fähig sein, die Mitteilung zu entschlüsseln. Durch Rückmeldung des Empfängers an den Sender, werden Kommunikationsmissverständnisse geklärt.⁷

Von Thun bezieht in seinem Modell die vier unterschiedlichen Perspektiven von Watzlawick und Bühler mit ein. Diese besagen, dass eine Information vom Sender vier unterschiedliche Botschaften an den Empfänger senden kann. Diese sind:



Abbildung 4: Modell Vier Seiten einer Nachricht

⁷ Juchli, S. 335ff

1. **Sachinhalt:** Eine Nachricht enthält in der Regel Sachinformationen, die der Sender dem Empfänger mitteilen möchte.
2. **Selbstoffenbarung:** In jeder Nachricht stecken auch Informationen über die sendende Person, die sowohl aus gewollter Selbstdarstellung (z. B. zu zeigen, dass man sich auf einem Gebiet auskennt) als auch aus unbeabsichtigter Selbstenthüllung (z. B. Zittern als Zeichen von Aufregung oder Angst) bestehen können.
3. **Beziehungsaussage:** Die Art und Weise, wie eine sendende Person angesprochen wird, gibt meist Aufschluss darüber, wie die Beziehung definiert wird („Habe ich mir doch gedacht, dass die Aufgabe zu schwer für dich ist.“ vs. „Wenn du dir das nochmal genau ansiehst, fällt dir sicher die richtige Lösung ein.“)
4. **Appell:** Wer etwas von sich gibt, will damit in der Regel auch etwas bewirken. Eine Nachricht soll die adressierte Person dazu bringen, bestimmte Dinge zu tun oder zu unterlassen, zu denken oder zu fühlen.⁸

5.1. Kommunikationsprobleme

Die Übertragung einer Information oder Botschaft vom Sender an den Empfänger kann Störungen enthalten, diese führen zu Problemen zwischen den unterschiedlichen Zielgruppen wie Lehrer-Lehrer, Lehrer-Schüler oder auch zwischen zwei Schülern.

Zum Beispiel treten Kommunikationsproblem zwischen Schüler und Lehrer auf, wenn der Schüler in seiner „eigenen“ Jugendsprache zum Lehrer eine Botschaft sendet. Der Lehrer kann Probleme haben, diese Botschaft zu verstehen, weil er der „Jugendsprache“ nicht mächtig ist. Somit entsteht hier ein Kommunikationsproblem, bezogen auf das Schulz von Thun Model auf der Sachebene.

Andersherum entsteht das gleiche Problem, wenn der Lehrer eine Wissensinformation an den Schüler sendet. Der Lehrer ist besitzt größeres Wissen als der Schüler und übermittelt auf Sachebene seine Informationen an den Schüler. Der Schüler jedoch, versteht die Ungleichheit als Herrschaftsmacht auf der Beziehungsebene.

5.2. Kommunikationsverhalten

Risikoschüler oder auch potenzielle Schulabbrecher haben oft Probleme mit dem Soft Skills, daher ist es für sie als Lehrer besonders wichtig, diese Schüler als Vorbild zu fungieren, und den Schüler Tag für Tag das Kommunikationsverhalten vorzuleben.⁹

Mit folgenden Verhaltensweisen, können sie als Lehrer das Kommunikationsverhalten zu den Schülern fördern:

- Blickkontakt herstellen & halten
- sich dem Gesprächspartner zuwenden
- einen freundlicher Umgangston pflegen
- dem Gesprächspartner zunicken

⁸ Röhner, J; Schütz, A.

⁹ School Inclusion Projekt

- interessiert nachfragen
- anlächeln, freundliche Mimik zeigen
- Geäußertes gutheißen, zustimmen oder bestätigen
- über Schwächen / Fehler in der Aussage geneigt hinwegsehen
- lobenden Körperkontakt herstellen, z. B. auf die Schultern klopfen¹⁰

In der nachfolgenden Tabelle sind weitere positive Verhaltenshinweise notiert, sowie Beispiele welches negative Kommunikationsverhalten (Gesprächshemmer) des Schülers auslösen können. Daher ist es ratsam diese im Gespräch mit dem Schüler nicht zu verwenden.

Gesprächsförderer	Gesprächshemmer
Zuhören: Die Ansichten und Sichtweisen des Gesprächspartners erst einmal als solche aufnehmen und ihn in der Situation und im Gespräch ankommen lassen.	Unterbrechen: ob nonverbal (wie mit verdrehten Augen und einem umherschweifenden Blick) oder verbal zu unterbrechen, weil das Gegenüber zu lange braucht, um „auf den Punkt zu kommen“
Ich-Botschaften senden: In der Ich-Form sprechen und so die eigene Person und Reaktionen bezüglich des Gesprächs mit einbringen.	Du-Botschaften senden: Du-Botschaften klingen schnell bestimmend und vorwurfsvoll oder besserwisserisch und sollten deshalb mit Bedacht eingesetzt werden.
Paraphrasieren und Respekt zeigen: Sachliches Beschreiben oder Wiederholen von zentralen Punkten des Gehörten, um ein Verständnis abzusichern und zu zeigen, dass das Gesprochene ganz bewusst wahrgenommen wird.	Eigene Erfahrungen und Ratschläge in den Vordergrund stellen: Lösungsansätze sollten sich aus der Person selbst herausentwickeln und nicht von außen aufgesetzt werden, zudem ist die Übertragbarkeit stark eingeschränkt.
Rückfragen: Bei Verständnisproblemen rechtzeitig nachfragen, damit dem Gespräch weiterhin gefolgt werden kann. Das Nachhaken bei wichtigen Aussagen zeigt Interesse und unterstützt den Reflexionsprozess.	Bewerten statt akzeptieren: Wenig förderlich bzw. sogar verletzend ist der Hinweis, dass ein Lösungsansatz oder ein Verhalten als solches falsch ist oder eine Person eine Art oder Sichtweise hat, die nicht den eigenen Vorstellungen entspricht.
Fokussierung: Konzentration und Ausrichtung auf den Gesprächspartner und seine Aussage.	Unkonzentriertheit: immer wieder andere Gespräche, Absprachen, Telefonate etc. „nebenher“ erledigen

Abbildung 5: Übersicht Gesprächsförderer und Gesprächshemmer

5.3. Kommunikationskultur

Der Ausbilder/Lehrer/Coach ist für den Auszubildenden verantwortlich. Er führt Unterweisungen am Arbeitsplatz durch, begleitet den Auszubildenden, berät ihn, führt Einstellungs- und Beurteilungsgespräche durch. Zusammenfassend übt der Ausbilder/Lehrer/ Coach kommunikative Tätigkeiten hinsichtlich des Schülers oder Auszubildenden aus.

Der Lehrer sollte dabei einige Grundsätze berücksichtigen.

- Kommunikation ist keine Einbahnstraße! (siehe Modell Sender und Empfänger)
- Kommunikation erfordert Konzentration (vier Seiten einer Nachrichten wird versendet)
- Weniger kommunizieren, ist manchmal mehr (versteckte , überflüssige Signale weglassen)
- Kommunikation erfordert ein echtes Interesse am Gesprächspartner¹¹

¹⁰ CARE-Line

¹¹ Eiling, Schlotthauer

5.4. Konflikte erkennen und entschärfen

Konflikte können aus den unterschiedlichen Bereichen jeweils auf den Schüler, aber auch auf den Lehrer aufeinander treffen. Dabei unterteilen sich folgende Konfliktarten:

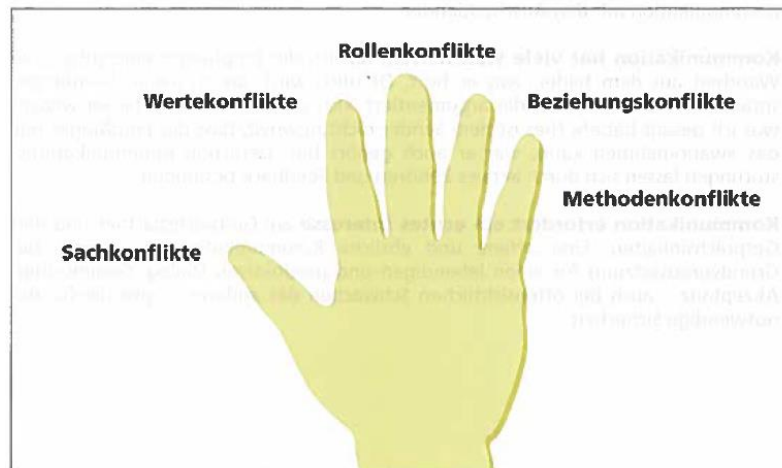


Abbildung 6: Übersicht der verschiedenen Konfliktarten

Konflikte können innere und zwischenmenschliche Ursachen haben.

Zum Beispiel: Schüler H. war eine Woche krank. Der Lehrer W. hat letzte Woche eine Projektaufgabe gestellt, die über die folgenden 4 Wochen von den Schülern im Unterricht ausgearbeitet werden sollen. Da der Schüler H. bei der Einführung der Aufgabe nicht dabei war, erwartet er, dass der Lehrer ihn mit der Aufgabe vertraut. Der Lehrer W. geht mit keinem Wort auf den Schüler zu. Hier entsteht keine Kommunikation. Der Schüler H. tuschelt mit seinem Banknachbar, um die Arbeitsaufgaben zu erhalten. Der Lehrer rügt sein störendes Verhalten. Schüler H. wird sauer und verweigert die Projektaufgabe.

An diesem Beispiel kann man erkennen, dass durch die fehlende Kommunikation seitens des Lehrers ein Konflikt zwischen ihm und dem Schüler entstanden ist. Der Schüler sucht andere Kommunikationswege, um die Inhalte der Projektaufgabe zu erfahren. Dafür wird er vom Lehrer noch als Unruhestifter beschuldigt.

In diesem Fall hätte der Lehrer mit dem Schüler kommunizieren können, um diesen Konflikt zu vermeiden. Er hätte den Schüler selbst einweisen können oder ihm kurz gesagt, dass er die benötigten Informationen durch seinen Banknachbarn erfragen soll. Der Konflikt wäre so nicht zustande gekommen.

5.5. Regeln für gelingende Kommunikation

Wie kann der Lehrer sich am ehesten in den Schüler hineinversetzen und ihn verstehen? Carl Rogers beschreibt in seinem Buch die Regeln der klientenzentrierte Gesprächsführung, die ebenso auf der Beziehungsebene zwischen Lehrer und Schülern angewendet werden können. Im heutigen Alltag nutzen viele Lehrer bereits die gängige Praxis der Regeln.¹²

Zum Beispiel: Marion macht eine schulische Ausbildung zur Altenpflegerin. Sie möchte nun in Ihre eigene Wohnung ziehen und bietet um einen oder mehrere freie Tage, damit sie den Umzug durchführen kann. Sie spricht mit der Schulleitung. Die Schulleitung hört der Schülerin aktiv zu. Sie präsentiert der Schülerin gegenüber Empathie und positive Wertschätzung in ihrer Antwort.

Die drei Verhaltensmerkmale die hier eingesetzt wurden sind: Empathie, positive Wertschätzung und Echtheit.

Rogers behauptet, wenn man diese Merkmale in jedem Gespräch miteinbindet, gelingt jede Kommunikation. Den durch die Empathie kann sich der Empfänger in die Situation des Senders hineinversetzen und sich hinein fühlen, sowie die Information des Senders wiedergeben. Durch die Wertschätzung erfährt der Sender vom Empfänger dass er zu einer bestimmten Gruppe mit dazugehört, von anderen Menschen akzeptiert wird.¹³

6. Kommunikationskanäle

Arten der Kanäle:

In der Kommunikation im Schulalltag stehen den Lehrer und Schüler umfangreiche Kommunikationskanäle zur Verfügung.

Der Lehrer hat die Möglichkeit seine Wissensinformation anhand von Sprache den Schülern zu vermitteln. Dazu stehen ihm unterschiedliche Medien zur Verfügung, damit die Motivation der Schüler erhalten bleibt, sowie abwechslungsreiche Unterrichtsmethoden (weitere Informationen siehe Modul Unterrichtsmethoden) eingesetzt werden wie zum Beispiel eine Power-Point Präsentationen, erklären von Internetvideos und- bildern oder Tafelbildern. Ein weiterer Kanal ist die digitale Kommunikation. Der Lehrer kann anhand von E-Mails, MMS oder sonstigen online Medien wie Facebook oder Twitter, mit den Schülern kommunizieren. Für Gespräche ist es üblich sich direkt mit dem Sprachkanal an die Schüler zu wenden, in einigen Fällen kann dieses auch über das Telefon geführt werden, jedoch werden dann Mimik und Gestik vom Empfänger nicht aufgenommen. Somit kann ein Teil der Nachricht verloren gehen.

Ebenso kann der Lehrer mit den Schülern nur mit Mimik und Gestik kommunizieren.

Auf der anderen Seite stehen im Schulalltag dem Schüler die gleichen Kanäle des Lehrers zur Verfügung.

¹² Rogers, S. 102ff

¹³ Rogers, S. 102ff

7. Gesprächsarten

Damit Lehrer und Schüler Informationen im Gespräch ausgetauscht werden können, gibt es hier eine Übersicht der Gesprächsarten. Dieses soll dazu verhelfen, die richtige Kommunikation in der gegebenen Situation zu melden. Kommunikation erfolgt beim Menschen allgemein als verbale Kommunikation und als Non-verbale Kommunikation. Zu der verbalen Kommunikation verstehen wir die sprachliche und schriftliche Verständigung zwischen zwei Personen.¹⁴ Unter Non-verbale Kommunikation verstehen wir die Verständigung mit Hilfe von Mimik, Gestik und der Körperhaltung.

7.1. Aktives Zuhören

In dieser Kommunikation übernehmen Sie weniger die Sprechrolle. Nehmen Sie die Informationen des Senders auf und signalisieren Sie Ihrem Kommunikationspartner Ihre Hilfsbereitschaft zum Reden. Durch solche Gespräche können Sie als Lehrer Ihre Beziehung zum Schüler individuell verbessern. Die Regeln hierbei sind: konzentrieren Sie sich hauptsächlich auf das Beziehungs- und Offenbarungsohr. Sie erhalten nützliche Informationen Ihres Kommunikationspartners. Ihre ganze Aufmerksamkeit gilt dem Zuhören. Paraphrasieren Sie die verstandene Information und reflektieren Sie diese an den ehemaligen Sender. Erfragen Sie die Gefühle des Senders und geben Sie diese ebenfalls wieder, damit der Sender diese bewusst wahrnehmen kann. Aktives Zuhören können Sie mit einem Kollegen einfach üben, den nur durch ständiges anwenden, erlernen Sie das aktive Zuhören richtig.

7.2. Ich-Botschaften

Die Ich-Botschaften können Sie anwenden, wenn Sie das Verhalten eines Schülers kritisieren müssen, denn bei dieser Art greifen Sie den Schüler nicht direkt an. Ich-Botschaften werden aus einem Gefühlsteil und einem Tatsachenteil. Die Gefühle werden in der Ich-Form zum Ausdruck gebracht, denn über Gefühle argumentiert der Empfänger nicht, denn diese sind einfach da. *Zum Beispiel:* Ich bin enttäuscht, dass du dich nicht entsprechend auf die Arbeit vorbereitet hast. Ich bin wütend, dass du wieder zu spät zum Unterricht erscheinst. Ich denke, dass du alleine den Lernstoff nicht erlernst und ich rate dir zu einer Nachhilfe. Ich ärgere mich (Gefühl), dass du im Unterricht fehlst. (Tatsache).

Mit Ich-Botschaften können Sie auch Wünsche an den Schüler richten. *Zum Beispiel:* Ich möchte gerne, dass du mindestens zu regelmäßig am Deutschunterricht anwesend bist. Ich möchte gerne, dass du deine Äußerungen auf das Unterrichtsthema eingrenzt.

¹⁴ Wenzel, S. 1ff



Abbildung 7: Beispiel für Ich-Botschaften und die Vermittlung von Gefühlen

7.3. Feedbackgespräch

Als Lehrer müssen Sie Feedbackgespräche in speziellen Situationen geben. Vor allem bei potenziellen Schulabbrecher ist es notwendig, dass sie die wichtigsten Regeln beachten und somit den Schüler nicht demotivieren. Die Regeln sind: Feedback nach Ende der Situation geben, Gesprächseröffnung mit einem positiven Fakt, dann etwas Negatives und das Gespräch wieder mit etwas Positivem, keine Urteile über die Persönlichkeit des Schülers, bleiben sie subjektiv und halten sich an die Fakten. *Zum Beispiel:* Sie wollen einem Schüler, der das Öfteren schon am Unterricht gefehlt hat, ein Feedback zu seinen Noten geben. Sie beginnen mit etwas positivem: „Es freut mich, dass du heute wieder am Unterricht anwesend warst und gut mitgearbeitet hast. Ich konnte dir dafür eine gute Mitarbeitsnote für heute vergeben. Jedoch, sind durch deine wiederholten Abwesenheiten schlechte Noten entstanden. Somit ist deine Endnote für das Schulhalbjahr eine 4. Ich habe erlebt, dass du den Lernstoff schnell aufnehmen und auch gleich anwenden kannst. Damit unterstützt du andere Schüler in der Klasse.“

7.4. Non-verbale Kommunikation

Zur Non-verbalen Kommunikation gehören ihre Mimik, Gestik, ihre Kleidung und ihre Körperhaltung. Ihre Non-verbale Kommunikation muss im Gespräch mit dem Schüler zur sprachlichen Kommunikation passen. *Zum Beispiel:* Sie haben als Lehrer ein Schüler, der grundsätzlich in der ersten Unterrichtsstunde zu spät erscheint. Er stört damit vor allem heute die Konzentration der anderen Schüler, die eine Ausarbeitung nachgehen. Sie sind darüber empört. Sie können mit einer Ich-Botschaft eine Vereinbarung mit dem Schüler eingehen. „Ich möchte gerne, dass du bei zukünftigen Verspätungen vor dem Klassenraum bis zum Ende des Unterrichts wartest.“ Das ist ihre sprachliche Information. Nun müssen sie darauf achten, dass sie nicht mit verschränkten Armen zu dem Schüler sprechen und sich ihm als „Herrscher“ gegenüber gestellt haben und mit dem Schüler vor der ganzen Klasse sprechen. Den diese non-verbalen Signale passen nicht mit ihrer sprachlichen Aussage überein. *Ein weiteres Beispiel ist:* Herr Klein hat einen Schüler den Auftrag gegeben, den versäumten Unterrichtsstoff nachzuarbeiten. Bei einem nachfolgendem Gespräch merkt er, dass der Schüler diese Aufgabe nicht nachgekommen ist. Er spürt Zorn auf den Schüler, aber weil er ein guter Pädagoge sein will, sagt er: „Was machte es schwer für dich, diese Aufgabe zu erfüllen?“ Der Schüler ist verunsichert, weil er die besorgte Frage des Lehrers hört, aber den Ärger des Lehrers spürt. Besser wäre es, wenn Herr Klein seine Gefühle in Worte fassen

würde: „Wir hatten eine Abmachung, aber du hast dich nicht daran gehalten. Das ärgert mich sehr. Hast du eine Idee, wie wir zu einer Lösung kommen?“ Dadurch sind die Fakten genannte worden. Der Lehrer ist eindeutig, der Schüler kann besser auf das Gesagte reagieren, und eine konstruktive Lösung fällt leichter.

Ein weiteres Beispiel für Non-verbale Kommunikation kann man an der Abbildung 3 auf der Seite 14 einsehen.

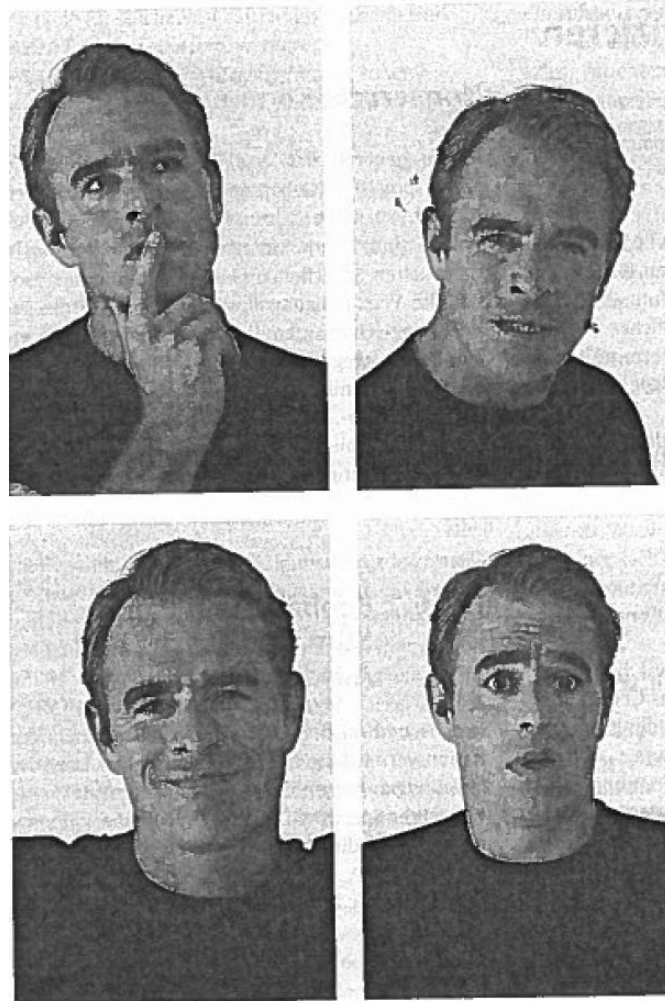


Abbildung 8: Beispiele wie Gefühle und Gedanken eines Menschen am Gesichtsausdruck erkennbar ist

Mimik

sinnesspezifische Beschreibung	Bedeutung
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Augen vergrößert ♦ Mund leicht geöffnet 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Erstaunen ♦ Aufmerksamkeit ♦ Interesse
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Augen schmal ♦ Mund entspannt 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Konzentration ♦ Nachdenklichkeit
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Augen glänzend & rund ♦ Mundwinkel leicht angehoben 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Freude ♦ Entzücken
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Augen zugekniffen ♦ Mund verkrampft 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Ärger ♦ Wut ♦ Mißtrauen
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Augen starr geradeaus ♦ Mund offen 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Entsetzen ♦ Angst
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Augen nach oben ♦ Mund geöffnet 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Ohnmacht ♦ Hilflosigkeit

Abbildung 9: Beschreibungen für Mimik

Gestik



Abbildung 100: Beschreibungen Körpergestiken

Gestik	
sinnesspezifische Beschreibung	Bedeutung
<ul style="list-style-type: none"> ♦ erhobener Arm ♦ geballte Faust 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Aggression ♦ Drohgebärde
<ul style="list-style-type: none"> ♦ hochgezogene Schultern ♦ nach oben geöffnete Hände 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Hilflosigkeit ♦ Bittstellung
<ul style="list-style-type: none"> ♦ trommeln mit den Fingern ♦ angespannte Körperhaltung 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Nervosität ♦ Ungeduld
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Faust mit nach unten gestellten Daumen 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Ablehnung ♦ negative Kritik
<ul style="list-style-type: none"> ♦ seitenungleiche Auf- & Abbewegung der Hände 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ abwägen ♦ sich nicht entschließen können
<ul style="list-style-type: none"> ♦ zurückgelehnte Schultern ♦ leichte Kopfneigung 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ wohlwollende Aufmerksamkeit

Abbildung 111: Beschreibungen für Gestiken

7.5. Fragetechniken

In Gesprächen mit den Schülern können sie ebenso die unterschiedlichen Fragetechniken anwenden, um weitere Information über den Schüler und Klarheit über den Sachverhalt zu erhalten, und so mit weiteren Informationen, um seinen potenziellen Abbruch entgegenzuwirken.

Durch den Einsatz von geschlossenen und offenen Fragen erhalten sie Antworten über Sorgen, Befürchtungen, Wünsche und Motive des Schülers. Sie erhalten bei geschlossenen Fragen von dem Schüler entweder ein Ja oder Nein. Achten sie jedoch darauf, dass sie diese Fragetechnik gezielt einsetzen und es zu keinem „Verhör“ in den Augen des Schülers entsteht.

Hingegen erhalten sie mit den offenen Fragen, auch W-Fragen (Wie, Warum, Wann, Wozu, Wer, Was) genannt, Mitteilungen über Bedürfnisse, Motive und Ziele des antwortenden Schülers.¹⁵

¹⁵ Dr. Büchner, Felix (2012): Lehrbuch Altenpflege. HT. Hamburg; School Inclusion Projekt

Zum Beispiel:

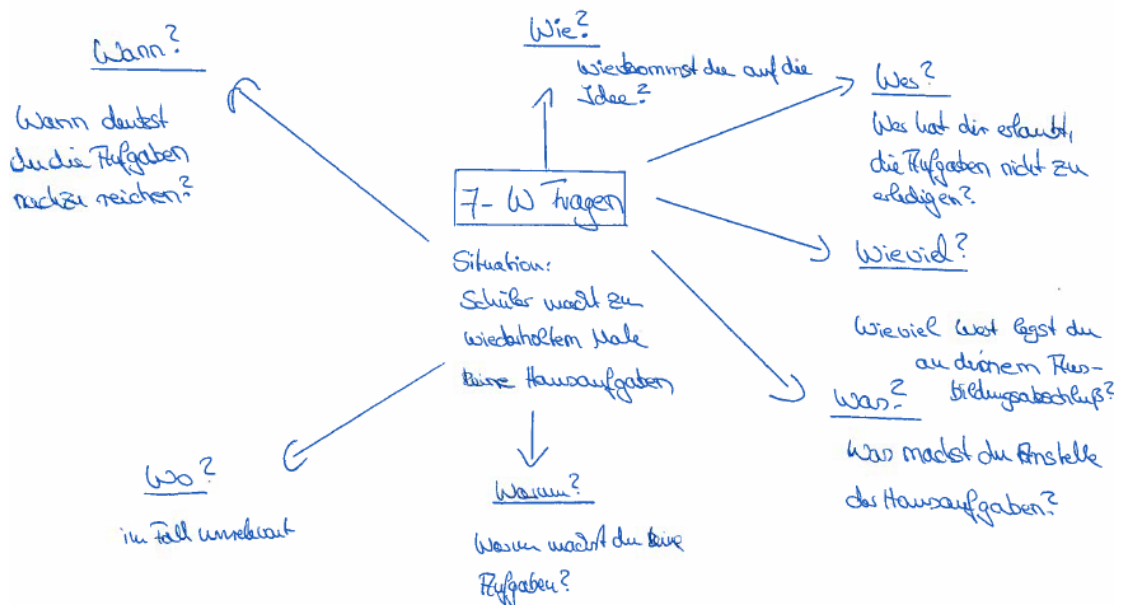


Abbildung 12: Darstellung der F-Fragen am Beispiel, visualisiert mit der Mindmap

Eine andere Schulsituation für sie als Lehrer ist: Herr Schnacke ist Lehrer in der Ausbildung Altenpflege und unterrichtet hauptsächlich Anatomie und Erste Hilfe in den Ausbildungsklassen der Altenpflege. Er hat einen Schüler W. der mit seinem Verhalten den Unterricht stört. Herr Schnacke ist gereizt, da sich das Verhalten sich mit dem Schüler in letzter Zeit häuft. Er bittet den Schüler um ein Gespräch. Er wendet die W-Fragen an, um die Hintergründe zum Verhalten des Schülers zu erhalten. Er fragt den Schüler, was er für an seiner Stelle für eine Unterrichtsdarstellung geben würde. Der Schüler erzählt, dass er den praktischen Unterricht gerne besucht, aber dass er bemängelt, dass nicht alle Schüler in der Klasse die praktischen Übungen ausführen können und dass des Lehrers Lieblinge Vorrang haben. Er wünscht sich, dass alle die Übungen ausprobieren können. Weiterhin fragt der Lehrer warum er mit seinem Verhalten den Unterricht stört. Der Schüler antwortet, dass er dadurch wahrgenommen wird, den er wird nie im Unterricht angesprochen und dadurch fühlt er sich nicht gewertschätzt. Der Lehrer hat nun die Hintergrundinformation erhalten und kann dadurch seine Übungen im Unterricht neu strukturieren, mehr Zeit einzuplanen, dass alle Schüler die praktischen Übungen ausprobieren können und nimmt sich vor, in Zukunft in der Klasse alle Schüler gleichwertiger am Unterrichtsgeschehen einzubeziehen.

7.6. Gesprächsphasen

Kommunizieren heißt sich mit anderen zu verständigen. Ein Gespräch unterteilt sich in mehrere Phasen. Diese sind hier mit Beispielen aufgelistet:

1. Gesprächsvorbereitung

Nach dem Sendermodell von Schulz von Thun müssen sie sich als Lehrer darüber bewusst sein, was sie in einem Gespräch mit der Botschaft an den Schüler als Empfänger senden wollen. Welche Sachinformation soll vermittelt werden? Wie möchten sie mit dem Schüler reden? Was will ich bei dem Schüler erreichen?

2. Gesprächsaufbau

Hierbei ist ein guter Einstieg hilfreich, *zum Beispiel* „Der Grund unseres heutigen Gespräches ist nicht erfreulich, jedoch freue ich mich, dass du dich zu dem Gespräch bereit erklärt hast. über das Wetter oder die Familie zu sprechen.“ ¹⁶

3. Gesprächsvertiefung

Vertiefen sie das Gespräch, damit sie mehr Information erhalten, um die Sichtweise ihres Gesprächspartners zu verstehen. Nutzen sie dafür das aktive Zuhören.

4. Lösungssuche

An dieser Stelle des Gespräches. Können sie nun die vorbereitenden Lösungsvorschläge vorbringen. Achten sie darauf, dass der Schüler die Lösung beurteilt und wägen sie gemeinsam Vor-und Nachteile ab.

5. Aktionsplan entwerfen

Wie soll das gewünschte Verhalten aussehen? Wie könnte es Schwierigkeiten geben? Speilen sie die Situationen gemeinsam gedanklich durch.

6. Gespräch beenden

7.

Leiten sie die Beendigung des Gespräches ein, geben sie eine kurze Zusammenfassung des Gespräches wieder, und schreiben sie die wichtigsten besprochenen Punkten in einem kurzen Protokoll nieder.¹⁷

¹⁶ School Inclusion Projekt

¹⁷ School Inclusion Projekt

8. Literaturverzeichnis

- Dr. Büchner, Felix (2012): Lehrbuch Altenpflege. HT. Hamburg
- Eiling, Andreas; Schlotthauer, Hans (2014): Handlungsfeld Ausbildung. Arbeitsmappe zur Vorbereitung auf die Ausbilder-eignungsprüfung. Feldhaus Verlag GmbH & Co.KG. Hamburg
- EU Kommission (2011): Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen – Bekämpfung des Schulabbruchs – ein wichtiger Beitrag der Agenda Europa 2020. URL: [raelab-hdba.eu/fileadmin/redaktion/Materialien/Weitere_Materialien_alle_Laender/Europaeische_Kommision_-_Bekaempfung_des_Schulabbruchs.pdf](http://raelab-hdba.eu/fileadmin/redaktion/Materialien/Weitere_Materialien/_alle_Laender/Europaeische_Kommision_-_Bekaempfung_des_Schulabbruchs.pdf) Stand: 30.01.2015
- Juchli, Liliane (1987): Praxis und Theorie der Gesundheitsförderung und Pflege Kranker. Stuttgart-New York
- Prof. Lackes. Kommunikation. (URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/kommunikation.html> Stand: 20.01.2015
- Meyer, Michaela (2014): STAY IN Project. URL www.stayin-project.eu/de/ Stand: 26.01.2015
- CARE-Line: PauCARE- Lehrerhilfen. Positives kommunikationsverhalten. URL: http://paucare.de/tl_files/upload/Paucare/Schule%20und%20Unterricht/Kommunikation.pdf STAND: 22.01.2015
- Röhner, J; Schütz, A. (2012): Psychologie der Kommunikation. URL: www.springer.com/978-3-531-16707-7. Stand 20.01.2015
- Rogers, Carl R. (1984): Lernen in Freiheit. Zur Bildungsreform in Schule und Universität. Kösel-Verlag, München.
- School Inclusion Project. URL: <http://schoolinclusion.pixel-online.org/>
- Wenzel, Walter (2002): Krankenpflege- Kommunikation. Georg Thieme Verlag. Stuttgart.

9. Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: 18-24 jährige ohne Schulabschluss

EU Kommission: (2011) EU-Bildungsbericht: Deutschland hat zu viele Schulab-
brecher und zu wenig Abiturienten.URL:

http://ec.europa.eu/deutschland/press/pr_releases/9906_de.htm Stand:
29.01.2015

Abb. 2: Schüler kommunizieren

Schwäbische(2014): Technischüler erarbeiten Projekt zur Kommunikation.

URL:

www.schwaebische.de/cms_media/module_img/1935/967818_1_teaser320x180_967818_1_org_B821514309Z.1_20140128191922_000_GAR1EF0CG.2_0.jpg
Stand: 23.01.2015

Abb. 3: Kommunikationsmodul Sender und Empfänger

TEIA AG - Internet Akademie und Lehrbuch Verlag (2015): Projektplanung &
Projektoptimierung mit MS Project 2003. URL: [www.teialehrbuch.de/](http://www.teialehrbuch.de/Kostenlose-Kurse/Projektplanung-mit-MS-Project-2003/images/169.jpg) Kosten
lose-Kurse/Projektplanung-mit-MS-Project-2003/images/169.jpg. Stand:

22.01.2015

Abb. 4: Modell Vier Seiten einer Nachricht

Dr. Kraus & Partner (2011): 4 Ohren-Modell/Vier-Seiten-einer-Nachricht. URL:

www.kraus-und-partner.de/sites/default/files/4-ohren-modell.jpg.Stand
22.01.2015

Abb. 5: Übersicht Gesprächsförderer und Gesprächshemmer

Cornelsen: Gesprächsführung. URL:www.cornelsen.de/bgd/97/83/06/45/03/17/5/9783064503175_x1KA_039-046.pdf. Stand 23.01.2015

Abb. 6: Übersicht der verschiedenen Konfliktarten

Eiling, Andreas; Schlotthauer, Hans (2014): Handlungsfeld Ausbildung. Ar-
beitsmappe zur Vorbereitung auf die Ausbilder-eignungsprüfung. Feldhaus Ver-
lag GmbH & Co.KG. Hamburg

Abb. 7: Beispiel für Ich-Botschaften und die Vermittlung von Gefühlen

Abb. 8: Beispiele wie Gefühle und Gedanken eines Menschen am Gesichtsausdruck
erkennbar ist

Dr. Büchner, Felix (2012): Lehrbuch Altenpflege. HT. Hamburg

Abb. 9: Beschreibungen für Mimik

Knöfel, M. (1998): ATL- Folienvorlagen. Arbeitshandbuch für Unterrichtende im Gesundheitswesen – kommunizieren. Brigitte Kunz Verlag. Hagen

Abb. 10: Beschreibungen für Gestiken

Knöfel, M. (1998): ATL- Folienvorlagen. Arbeitshandbuch für Unterrichtende im Gesundheitswesen – kommunizieren. Brigitte Kunz Verlag. Hagen

Abb. 11: Beschreibungen für Körpergestiken

Knöfel, M. (1998): ATL- Folienvorlagen. Arbeitshandbuch für Unterrichtende im Gesundheitswesen – kommunizieren. Brigitte Kunz Verlag. Hagen

Abb. 12: Darstellung der F-Fragen am Beispiel, Mindmap