

EMPATHIE IN GESPRÄCHEN

Empathie ist eine Möglichkeit, Konflikte zu lösen

Empathie – eine Definition

- Empathie zielt darauf, dem Gegenüber zu zeigen, dass man ihn **verstehen will**, seine Motive, seine Ziele, seine Gefühle und sein Selbstverständnis.
- **Dies zeigt sich in der Gesprächshaltung.**
- **Empathie ist ein Prozess, kein Produkt.**
- **Empathie heißt nicht Billigung eines Verhaltens.**
- Die Aussage: „**Ich verstehe dich!**“, drückt oft das Gegenteil aus.

Empathie und Konflikte

- Wenn Sie in einem Konflikt oder in einer schwierigen Situation Ihrem Gesprächspartner den Eindruck vermitteln, dass Sie
- **nicht** kritisieren oder verurteilen wollen,
- sich **nicht** um jeden Preis durchsetzen wollen,
- **nicht** die Interessen des Gegenüber ignorieren,
- **sondern** dass es Ihnen wichtig ist, zunächst seine Motive, seine Bedürfnisse, seine Sorgen zu verstehen.
- **Dann wird auch ihr Gegenüber entsprechend reagieren.**
- (Viele Konzepte basieren auf dieser Annahme, wie z.B. „Gewaltfreie Kommunikation nach M. Rosenberg.)

Vor allen Techniken:

- **Eine empathische Gesprächsführung gelingt nicht , wenn...**
 - Empathie lediglich als Technik gesehen wird.
 - das Gesprächsziel nicht empathisch ist.
 - mit empathischen Techniken getäuscht werden soll, um ihn für eigene Zwecke einzuspannen. (Körpersprache ist verräterisch).
- **Deshalb sollten Sie folgende Grundhaltungen umsetzen:**
 - Widerstände und Ängste respektieren.
 - Schweigen oder Rückzug akzeptieren.
 - Hierarchische Unterschiede nicht betonen.

Fehlerorientierung – Lösungsorientierung

- Die Darstellung von Fehlern und Schwächen ruft meist Widerstände der Kritisierten hervor.
- Vermeiden Sie in Gesprächen, **wenn Inhalte dabei nicht verfälscht werden**, den Focus auf Schwächen zu konzentrieren.
- Zeigen stattdessen auf, dass Sie **Lösungen** anstreben.
- **Beispiele:**
 - *„Ihre Tochter stört ständig, ist abgelenkt und lenkt ab!“*
 - *„Ich möchte erreichen, dass Ihre Tochter aktiv und konzentriert am Unterricht teilnimmt.“*
 - *„Die Leistungen Ihres Sohnes sind mangelhaft. So sehe ich keine Chancen auf eine Versetzung.“*
 - *„Dass ihr Sohn seine Leistungen im meinem Fach so verbessert, dass er die Versetzung erreicht, ist mein Ziel. Deshalb schlage ich Ihnen Folgendes vor...“*

Der wichtige Gesprächseinstieg

Vorschläge:

- Begrüßen Sie Ihren Gesprächspartner höflich wie einen Gast.
- Beginnen Sie mit der Bitte um ein Gespräch oder danken Sie für die Gesprächsbereitschaft.
- Nennen Sie, wenn möglich, ein positives Gesprächsziel
- Stellen Sie dar, wenn es sinnvoll ist, dass es nicht um Kritik geht, sondern um Lösungen zu erzielen.
- Sichern Sie gegebenenfalls Verschwiegenheit zu (eher in Gesprächen mit Unterebenen, selten mit Eltern).
- Lassen Sie Ihren Gesprächspartner zu Wort kommen.

Konfliktmatrix

	Für mich	Für das Gegenüber
Was ist das Konfliktziel?		
Welche Ängste existieren?		
Welches Verhalten ist zu erwarten?		
Was hilft mir: Vorbereitung, Kollegen Eigene Kompetenzen		
So erreichen Sie eine Lösung: -keine Ängste erregen! -Gemeinsame Ziele? -Keine Nebenkriege!		
Konstruktives Konfliktziel:		

Anwendungshinweise für die Matrix

- Beginnen Sie jedes Konfliktgespräch mit einer Höflichkeit und bleiben Sie höflich.
- Machen Sie Ihr Konfliktziel klar, zeigen Sie Ihrem Gegenüber, dass es Ihnen um eine Lösung geht.
- Zeigen Sie Ruhe, Interesse, Freundlichkeit und Selbstbewusstsein.
- Nehmen Sie Ihrem Gegenüber die Ängste.
- Erschlagen Sie Ihr Gegenüber nicht mit Fakten.
- Nennen Sie auch Positives.
- Geben Sie Gelegenheit zur Antwort.
- Fragen Sie nach, ohne Ihr Gegenüber in die Enge zu treiben.
- Versuchen Sie, eine gemeinsame Lösung zu entwickeln.
- Lösungen sollen möglichst konkret und präzise sein.
- Machen Sie sich nicht klein!
- Vermeiden Sie Ironie und Abwertungen.
- Verabreden Sie einen Anschlusstermin.

Marlons Mutter

Sie haben gleich ein Gespräch mit Frau Kunze. Sie haben ihren Sohn Marlon, 4. Klasse, als nicht dummen, lebhaften aber undisziplinierten und unmotivierten Schüler kennen gelernt, der vielfältig aggressiv gegenüber Mitschülern ist. Aufgrund eigener Beobachtungen und Aussagen von Mitschülern sind Sie sich sicher, dass Marlon als Rädelsführer seinen Mitschüler Michael seit längerem durch physische Angriffe und Demütigungen belästigt. Weiteres stellen Sie sich vor.

Frau Kunze ist dagegen von Marlon begeistert, der zu Hause immer lieb ist und in der Schule falsch behandelt wird. Das wissen Sie von 2 wenig erfolgreichen Elterngesprächen.

- **Bilden Sie Paare und spielen Sie ein mögliches Gespräch durch**

Die gemobbte Kirsten

- Kirstin Heeg, Schülerin Ihrer 8. Klasse, wird, wie sie erst kürzlich festgestellt haben, schon seit Längerem aggressiv von mehreren Mädchen ausgegrenzt, was Frau Heeg mit Facebookausdrucken belegen kann. Sie erwartet von Ihnen dringend klare Interventionen. Sie jedoch sehen auch problematische Verhaltensweisen Kirstins, die Mitschülern ihren Willen aufzwingt, mimosenhaft auf Kritik reagiert und immer wieder sich beleidigt als Opfer stilisiert.
- **Klassenlehrer:** Sie wollen Kirstin helfen, aber das ist nur möglich, wenn sich Kirstin ändert, denn sie gibt immer wieder Anlass zu Übergriffen.
- **Mutter Heeg:** Bisher haben die Lehrer nichts unternommen. Darunter musste Ihre Tochter leiden. Sie haben die Sorge, dass die Lehrer taktieren statt zu helfen. Kritik an Ihrer Tochter lenkt nur von den wahren Mobbern ab. Sie haben die Schule auf das Mobbing hingewiesen, während die Lehrer nichts mitbekommen haben. Jetzt wollen Sie in dem Gespräch erfahren, was die Schule unternehmen wird.

Der letzte Freidenker

- Sie haben im Kollegenkreis die Absprache getroffen, in allen Klassen bei rassistischen und sexistischen Übergriffen konsequent zu intervenieren durch einen eintägigen Ausschluss mit entsprechenden schriftlichen Vermerken. Als Sie entsprechend bei einer Beschimpfung: „Du Homofürst!“, reagieren, argumentieren mehrere Schüler, dass Sie humorlos seien. Der Kollege xyz lassen das doch auch zu. Ihrem Hinweis, dass man sich anders abgesprochen habe, entgegnet die Gruppe, dass der Kollege dazu gesagt habe, dass hier leider die Humorlosen regierten und er sich nicht in seiner pädagogischen Freiheit beschneiden lassen werde.
- Der Kollege: Das, was gesagt worden ist, stimmt. Sie finden die Pädagogik der politischen Korrektheit unerträglich und bevormundend.

Eingriff ins Klassenleben S1

- Ein eher harmlosen Streit zwischen Evelyn und Jana, beide in der 5. Klasse Ihrer Schule eskaliert, weil Janas Vater, Herr Andal, heftig interveniert. Zuvor hatten sich Evelyn und Jana zum Kino verabredet, aber Jana war nicht erschienen, hatte auch nicht per Handy abgesagt. Daraufhin lud Evelyn Jana nicht zu ihrer Geburtstagsfeier ein, an der 5 von 9 Mädchen der Klasse teilnahmen. Mehr gestatteten Evelyns Eltern nicht. Im Elternchat der Klasse beschuldigt darauf Herr Andal Evelyn, Mobbing gegen seine Tochter zu betreiben. Er forderte dazu die anderen Eltern auf, ihren Kindern den „Umgang mit der Mobberin“ zu untersagen. Der Chat liegt Ihnen im Ausdruck vor.

Eingriff ins Klassenleben S2

- Aufgabenstellung:
- Verteilen Sie die Rollen: 2 Lehrende, Herr Andal, ein Beobachter
- Die **Lehrenden** sowie Herr **Andal** und der **Beobachter** bereiten sich getrennt auf das Gespräch vor.
- Die Lehrenden nehmen die Konfliktmatrix zur Hilfe.
- Herr Andal und der Beobachter konzentrieren sich darauf, ein möglichst realistisches Verhalten vorzubereiten.
- Das Gespräch selbst sollte nicht länger als 10 ´ dauern:
- Der Beobachter spiegelt der Gruppe den Prozess und man wertet gemeinsam aus: Was gelang? Was nicht? War die Matrix eine Hilfe?

Ihr Problem:

- Bilden Sie Gruppen zu maximal 5 TN
- Einigen Sie sich auf ein besonders problematisches Elternteil.
- Die Kollegen, die dies kennen, beschreiben den anderen TN die Problematik und entwickeln mit ihnen einen Gesprächsanlass.
- Ein TN erklärt sich bereit, im Gespräch diesen Elternteil darzustellen.
- Die anderen TN entwickeln mit Hilfe der Matrix eine Gesprächsstrategie.
- Ein oder 2 TN führen das Gespräch.
- Die anderen TN beobachten: Gelingen wieso? Scheitern wieso? Was wäre zu optimieren?