



# GELUNGENE KOMMUNIKATION – TEIL 1

## **ZIELSETZUNG**

Die SchülerInnen sollen einen ersten Einblick in die Techniken der gelungenen Kommunikation erhalten.

Spiegeln, also mit eigenen Worten wiedergeben, was die/der andere gesagt hat, und das aktive Zuhören werden vorgestellt und geübt.

## **ABLAUF**

- Spiegeln vorstellen
- Spiegeln üben
- Exkurs: Verbale Kommunikation
- Aktives Zuhören - Fragenkatalog erarbeiten und diskutieren
- Aktives Zuhören üben

## **ARBEITSMATERIAL**

- Merkblatt "Spiegeln"
- Zeichenvorlage
- Merkblatt "Aktives Zuhören"
- Fragenkatalog zum Merkblatt
- Flipchart und Stifte



## **SCHRITT 1**

Besprechen Sie mit den SchülerInnen das Merkblatt "Spiegeln".

Zeigen Sie das Spiegeln an einem konkreten Beispiel. Ihr/e PartnerIn - oder ein/e SchülerIn - erzählt eine Geschichte und Sie spiegeln (beschränken Sie sich beim Spiegeln auf den Inhalt).

Fragen Sie im Anschluss daran nach den Vorteilen des Spiegels. Folgende Nennungen sollten erfolgen bzw. von Ihnen ergänzt werden:

- Die spiegelnde Person erfährt, ob sie das Erzählte richtig verstanden hat.
- Die erzählende Person fühlt sich angenommen und ernst genommen.
- Gibt die spiegelnde Person das Gesagte mit ihren eigenen Worten und ohne Untergriffe wieder, wird besser zugehört.
- Die/der GesprächspartnerIn/KonfliktpartnerIn erfährt, wie die Gegenseite die Situation sieht.

## **SCHRITT 2**

Bilden Sie Zweiergruppen. Alle SchülerInnen sollen das Spiegeln üben. Schreiben Sie die Themenvorschläge auf die Flipchart.

Themenvorschläge:

- Ein Konflikt in meinem Leben.
- Mein Konfliktverhalten.

Mögliche Fragen nach der Übungseinheit:

- Was war schwierig beim Spiegeln?
- War das Spiegeln anstrengend?
- Wie hat sich die/der Erzählende gefühlt?
- Wie gut wurdet ihr gespiegelt?



### **SCHRITT 3**

Trainieren Sie das Spiegeln mithilfe einer zweiten Übung. Bilden Sie Dreiergruppen (zwei GesprächspartnerInnen und eine/einen BeobachterIn).

Wählen Sie ein Thema, das gerade aktuell ist – das kann ein Thema sein, das in den Medien momentan präsent ist oder das die Klasse gerade beschäftigt.

Eine Person des Gesprächsteams nimmt immer die Pro-, die andere Person die Kontra-Stellung ein. Abwechselnd sollen die Stellungnahmen vorgebracht werden, wobei zuerst immer die Aussage der/des anderen gespiegelt werden muss. Erst danach kann das eigene Argument genannt werden.

Die/der BeobachterIn achtet auf folgende Punkte:

- Wird richtig gespiegelt?
- Wie verläuft das Gespräch?
- Wie stellt sich die nonverbale Kommunikation dar?

Im Anschluss an die Übung wird mit den SchülerInnen darüber gesprochen, wie sich diese Gesprächsform auf ihre Kommunikation niedergeschlagen hat, wie diese Art der Gesprächsführung in Konflikten wirken kann. Die BeobachterInnen geben Feedback, basierend auf den drei Beobachtungspunkten.

Diese Übung soll den SchülerInnen nahe bringen, wie Spiegeln unter anderem entschleunigt und zum überlegteren Sprechen führt.

### **SCHRITT 4**

Ein kleiner Exkurs zur verbalen Kommunikation.

Bilden Sie Zweiergruppen. Eine Person muss zeichnen, die andere beschreibt das, was sie auf der Vorlage sieht. Die zeichnende Person darf die Zeichnung nicht sehen und während des Zeichnens auch nicht nachfragen. Ebenso darf die beschreibende Person das Gezeichnete nicht korrigieren und auch nicht sagen, was gezeichnet wird (z. B. du zeichnest nun ein Haus).

Die Vorlage wird mit der erstellten Zeichnung verglichen – z. B. Größe, Format des Blattes, Größe der Kugeln und Kerzen, Anzahl der Kerzen, Position der Wellen etc.

Mögliche Fragen nach dem Spiel:

- Warum hat es bei den einen gut, bei den anderen nicht so gut geklappt?
- Was war hilfreich?



## **SCHRITT 5**

Die SchülerInnen erarbeiten mithilfe des Merkblattes "Aktives Zuhören" den Fragenkatalog.

## **SCHRITT 6**

Die SchülerInnen sollen Gruppen bilden, die aus drei Personen bestehen und das aktive Zuhören üben. Eine Person erzählt, die andere hört zu und die dritte beobachtet.

Weisen Sie auf die zur Wahl stehenden Themen auf der Flipchart hin:

- Was mir an mir gefällt und was nicht.
- Was möchte ich nach dem Schulabschluss machen?
- Freundschaft bedeutet für mich ...
- Mein letzter großer Krach

Nachdem die erste Gruppe das aktive Zuhören geübt und die/der BeobachterIn die Eindrücke rückgemeldet hat, werden die Rollen gewechselt. Jede/r sollte jede Rolle einmal "spielen".

Mögliche Fragen nach der Übungseinheit:

- Wie haben sich die aktiven ZuhörerInnen gefühlt?
- Was hat Schwierigkeiten gemacht?
- Wie ging es den Erzählenden? Wie fühlt es sich an, wenn jemand gut zuhört?
- Wie wirkt sich das aktive Zuhören auf das Gespräch aus?
- Was konnten die BeobachterInnen feststellen?



## SPIEGELN

Wenn Streitende miteinander kommunizieren, hören sie einander gegenseitig nicht mehr zu, sie verstehen nicht, was die/der andere eigentlich sagen will. Es geht darum, die eigene Position zu verteidigen und Argumente zu sammeln, um die anderen zu "besiegen". Redet die/der KonfliktpartnerIn, so denkt man bereits darüber nach, was man als nächstes "in die Schlacht" werfen wird.

Beim Spiegeln wird das Gesagte von der/dem GesprächspartnerIn oder von der/dem MediatorIn (= VermittlerIn) dem Sinn entsprechend wiederholt. Eventuelle Missverständnisse können sofort aus dem Weg geräumt werden, weil durch das Wiederholen überprüft wird, ob alles richtig aufgefasst wurde.

Du kannst dabei das Gefühl ("Habe ich dich richtig verstanden, du findest es nicht gut, wenn ich mich so häufig mit der Gang treffe?"), den Inhalt ("Verstehe ich das richtig, du hättest gerne jetzt schon einen Teil des Taschengeldes für das nächste Monat?") oder auch beides spiegeln.

Wichtig ist, dass auf die Gefühle und Bedürfnisse des Gegenübers gehört wird und dass wir wirklich fragen, ob wir das Gesagte richtig aufgefasst haben - und nicht vermitteln, dass wir überzeugt sind, dass wir richtig verstanden haben.

Spiegeln verlangsamt den Vorgang, über das Gesagte kann nochmals nachgedacht werden.

Der/dem ErzählerIn wird dadurch deutlich, dass ihr/ihm zugehört wird, dass sie/er richtig verstanden wird und dass sie/er ernst genommen wird.

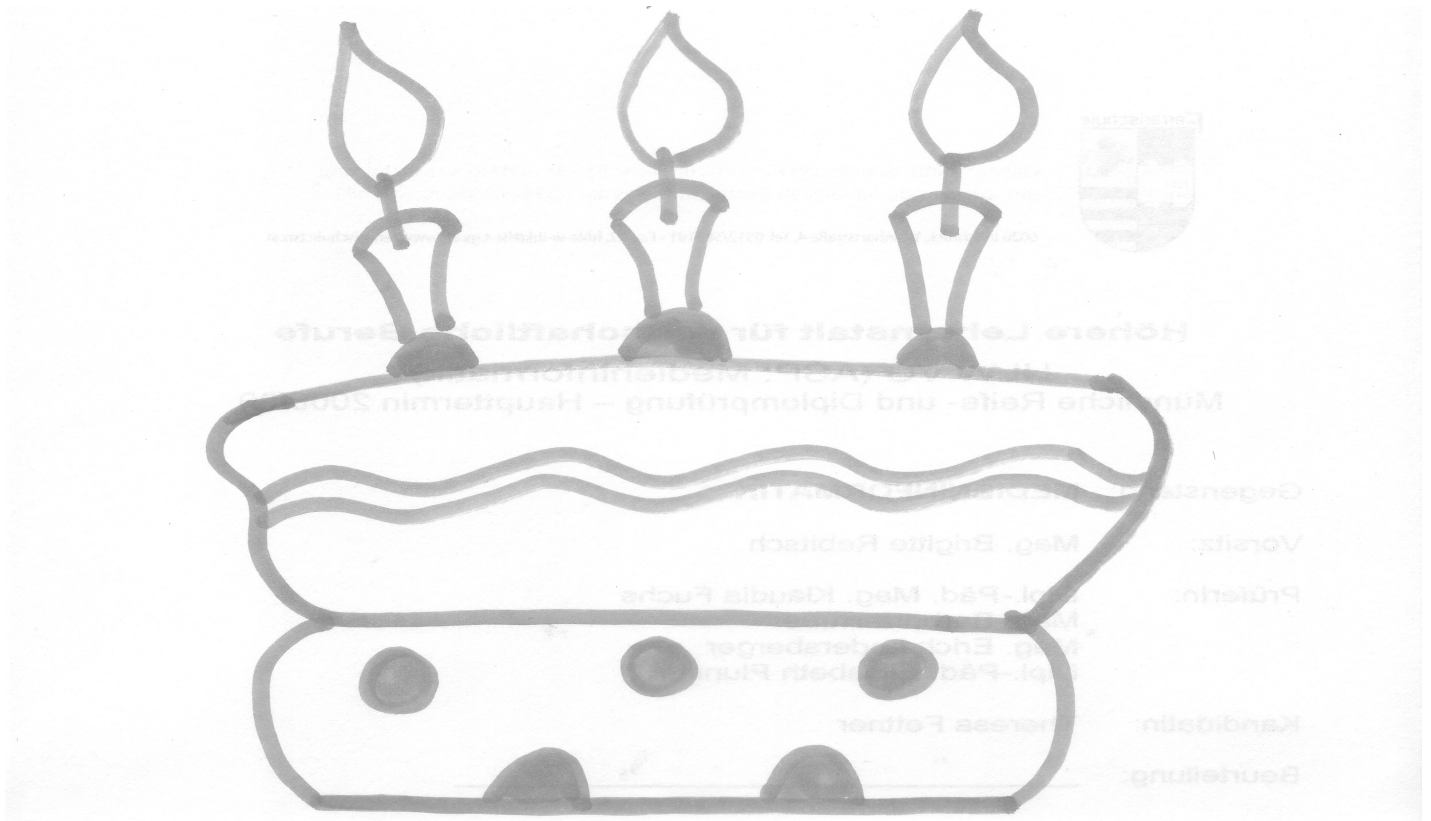
Wenn wir nicht sicher sind, ob wir das Gesagte richtig verstanden haben, dann ist es sinnvoll, zu spiegeln. Spüren wir, dass unser Gegenüber gerne eine Bestätigung darüber hätte, dass das Gesagte richtig verstanden wurde, so werden wir auch dann spiegeln, wenn wir die Aussage richtig aufgefasst haben - fällt zum Beispiel die Frage "Kapiertest du überhaupt, was ich meine?" so werde ich das vorhin Erzählte spiegeln.

Stellungnahmen, Ratschläge oder Interpretationen haben hier keinen Platz, ebenso werden Untergriffe, Kraftausdrücke und dergleichen "neutral" formuliert. ("Du bist so was von blöd, du kapiertest überhaupt nichts" kann z. B. folgendermaßen umformuliert werden: "Du fühlst dich nicht verstanden, stimmt das?")

Spiegelt eine/ein MediatorIn die Aussage in einem Mediationsgespräch, so hören beide Seiten das Zusammengefasste, das "neutral" formuliert wird. Die Konfliktparteien hören eher der/dem VermittlerIn zu als der/dem KonfliktgegnerIn.



## ZEICHENVORLAGE





## **FRAGENKATALOG**

### **AKTIVES ZUHÖREN**

Lies das Merkblatt "Aktives Zuhören" durch und beantworte die untenstehenden Fragen.

Anschließend diskutiert darüber auch in der Gruppe.

- Was geschieht, wenn zwei Menschen miteinander kommunizieren? Erfolgt die Kommunikation nur verbal?
- Warum ist aktives Zuhören so anstrengend?
- Wie gelingt es, einen intensiven Kontakt zum Gegenüber aufzubauen?
- Wie kannst du vermitteln, dass du ein/e gute/r ZuhörerIn bist?
- Welche Ergebnisse können durch gutes Zuhören erreicht werden?



## AKTIVES ZUHÖREN

Kommunizieren Menschen miteinander, so wird eine Botschaft von einer Person zu einer anderen gesendet. Man könnte auch die sendende Person **Sender** und die empfangende **Empfänger** nennen.

Dabei spielen nicht nur die gesprochenen Worte eine Rolle, sondern auch die nonverbale (z. B. Mimik, Gestik) und die paraverbale Kommunikation (Umgang mit der Sprache, z. B. Dialekt, Pausen).

Bei einer guten Kommunikation versucht die/der SenderIn sich exakt und verständlich auszudrücken und die/der EmpfängerIn gut zuzuhören.

Für die/den EmpfängerIn ist gutes Zuhören sehr anstrengend, denn sie/er muss sich auf mehrere Sachen konzentrieren. Das Gesagte muss verstanden werden, natürlich sollte man sich das Erzählte auch merken und Wichtiges von Unwichtigem unterscheiden können. Der Kopf raucht, denn das Gesagte wird verarbeitet und neue Hypothesen (Vermutungen) werden aufgestellt, die dann mit der richtigen Frage überprüft werden sollen. Wie leicht passiert es, dass die Gedanken abschweifen, wenn einem etwas erzählt wird. Also richtige Schwerarbeit!

Denken erfolgt viermal schneller als Hören – ein Grund für mangelnde Konzentration. In diesen "Pausen" haben z. B. Tagträumereien ein Leichtes und das Gesagte wird zur Nebenhandlung.

Beim aktiven Zuhören wird versucht, zum **Sender** einen intensiven Kontakt aufzubauen. Der Empfänger versucht,

- sich **in die Lage der/des Erzählenden** zu versetzen
- der/dem SenderIn **Achtung und Wertschätzung** zu zeigen
- sich ganz auf die erzählende Person zu **konzentrieren**
- nicht zu unterbrechen und ist bemüht, die/den ErzählerIn **ausreden zu lassen**.

"Das würde mich näher interessieren.", zeigt z. B. dem Gegenüber, dass du an ihr/ihm und an dem, was erzählt wird, interessiert bist.

Eines sollte nicht vergessen werden: Wenn du jemandem zuhörst, gibst du ihr/ihm nicht automatisch Recht.





Hier einige **Tipps**, wie aktives Zuhören signalisiert werden kann:

- **Blickkontakt** halten
- **Nonverbale Signale** des Zuhörens senden (z. B. Kopfnicken)
- **Spiegeln**  
Gesagtes:  
"Sei amal still, du Idiot! Du hasch ja an Schuss! Er hat ja gar nix g'macht. Der wollt ja nur reden!"<sup>1</sup>  
Spiegelung:  
"Habe ich dich richtig verstanden, du hast das Gefühl, dass er mit Tusnelda sprechen wollte?"
- Die/den Erzählende/n **ausreden lassen**. Erzähle anschließend nicht deine eigene Geschichte.  
"... da ist mir ganz was Ähnliches passiert. Also ...".
- Falls etwas unklar ist, **nachfragen**  
"Du hast gesagt, dass sie sich unfair verhalten. Kannst du mir das näher beschreiben?"
- Gesagtes **zusammenfassen**  
Wenn jemand sehr viel erzählt oder vom Thema abweicht, so ist das ein geeignetes Mittel. Du behältst so den Überblick und kannst die Kernpunkte nochmals herausstreichen.
- **Gefühle** ansprechen  
"Ich habe das Gefühl, das hat dich sehr getroffen."

---

<sup>1</sup> Lang Bernhard James, The Puncher – Wie lange brauchst du, bis du wieder stehst?, 2008, S. 14



## **GELUNGENE KOMMUNIKATION – TEIL 2**

### ***ZIELSETZUNG***

Die SchülerInnen werden mit den Ich-Du-Botschaften vertraut gemacht. Sie sollen weiters erkennen, mit welchen Techniken gelungene Kommunikation praktiziert werden kann und in diesem Zusammenhang verschiedene Fragetechniken kennen lernen.

Auch sollte den SchülerInnen bewusst gemacht werden, was einer Kommunikation nicht förderlich ist.

### ***ABLAUF***

- Gelungene Kommunikation vorstellen
- Ich-Du-Botschaften präsentieren und Ich-Botschaften üben
- Fragetechniken kennen lernen
- Kommunikationshemmer ausprobieren
- Kommunikationshemmer auflisten

### ***ARBEITSMATERIAL***

- Arbeitsblatt "Ich-Du-Botschaften"
- Merkblatt "Fragetechniken"
- Flipchart und Stifte



## **SCHRITT 1**

Fragen Sie die SchülerInnen, welche Techniken der gelungenen Kommunikation sie bereits kennen (aktives Zuhören und Spiegeln). Gehen Sie dabei nochmals auf die Pluspunkte dieser zwei Verfahren ein.

Ergänzen Sie die Nennungen durch folgende Punkte:

- Ich-Botschaften
- Fragetechniken

## **SCHRITT 2**

Wenn wir unsere Kommunikation näher unter die Lupe nehmen, bemerken wir, dass wir häufig Du-Botschaften senden. "Du nervst", fördert nicht gerade die Beziehung zum Gegenüber. Diese Aussage kann z. B. als Kritik aufgefasst werden, Schuldgefühle entstehen lassen, Wut erzeugen oder verletzen.

Mit Ich-Botschaften werden eigene Gefühle und Bedürfnisse ausgedrückt. "Ich würde es fein finden, wenn ich zuerst fertig telefonieren könnte. Danach können wir ausführlich darüber sprechen."

Schreiben Sie auf die Flipchart die drei Schritte einer Ich-Botschaft:

- **Was ist das Problem.**  
"Als ich bemerkt habe, ..."
- **Wie fühle ich mich.**  
"... , war ich total verletzt."
- **Was möchte ich / was möchte ich nicht?**  
"Bitte sag es mir das nächste Mal vorher."

## **SCHRITT 3**

Jede/jeder SchülerIn erhält das Arbeitsblatt "Ich-Botschaften".

Mögliche Fragen nach der Übung:

- Was hat beim Formulieren Schwierigkeiten gemacht?
- Du bekommst eine Du-Botschaft. Wie geht es dir damit?
- Du bekommst eine Ich-Botschaft. Wie geht es dir damit?

Eine weitere Möglichkeit wäre, Du-Botschaften, die in der Klasse üblich sind, zu sammeln und diese in Ich-Botschaften umzuwandeln.



## SCHRITT 4

Erklären Sie den SchülerInnen, dass Fragen sehr wichtige Elemente in einem Gespräch sind.

Für die/den Befragte/n bedeutet es, dass

- sie/er ihre/seine eigenen Bedürfnisse, Wünsche, Befürchtungen ... mitteilen kann
- Ideen für das weitere Vorgehen gefunden werden können
- neue Zusammenhänge erkannt werden können
- durch die jeweilige Antwort das Gespräch gelenkt werden kann

Für die/den Fragende/n bedeutet es, dass

- Informationen erfragt werden können
- Interesse und Empathie vermittelt werden kann
- hinderliche Gespräche unterbrochen werden können
- Hypothesen überprüft werden können

Gehen Sie auf den Unterschied zwischen **geschlossenen** und **offenen** Fragen ein. Lässt der erste Fragetyp wenig Handlungsspielraum zu (ein Wort), so erlauben offene Fragen sehr viele Antwortmöglichkeiten.

Schreiben Sie jeweils eine konkrete Frage auf eine Moderationskarte und auf eine Flipchart die Fragetypen. Jede Gruppe erhält einen kompletten Satz aller Fragen und die Flipchartblätter mit den vorgeschriebenen Fragetypen. Die SchülerInnen sollen nun in Vierergruppen versuchen, die Fragen den einzelnen Typen zuzuordnen.

### Fragen:

- Was erwartest du dir von einer guten Freundschaft?
- Wer geht mit ins 54er?
- Was meinst du mit "meine Mutter ist so anstrengend"?
- Was könnte der Grund sein, dass ...?
- Wenn du machen könntest, was du möchtest, wie würdest du vorgehen?
- Welche der beiden Möglichkeiten gefällt dir besser?
- Habe ich dich richtig verstanden, du ...
- Was glaubst du, wird deine Mutter davon halten?
- Was glaubst du, wirst du in zwei Jahren machen?
- Hier siehst du eine Skala von 1 bis 10. 10 ist der höchste Wert. Wie hoch ist deine momentane Motivation die Schule abzuschließen?
- Was glaubst du geschieht, wenn du genau so weiter machst?



## **Fragetypen (vereinfacht)**

- Eröffnungsfrage
- Informationsfrage
- Klärende Frage
- Überprüfende Frage
- Hypothetische Frage
- Auswahlfrage
- Spiegelungsfrage
- Zirkuläre Frage
- Zukunftsorientierte Frage
- Skalierungsfrage
- Bewertungsfrage

Nachdem die Ergebnisse im Plenum verglichen wurden, können Sie das Merkblatt "Fragetechniken" austeilen.

## **SCHRITT 5**

Die SchülerInnen bilden Zweiergruppen. Sie möchten über den Lieblingsgegenstand im Zimmer der/des Schulkollegin/en möglichst viel über die Person erfahren. Stellen Sie ein paar mögliche Fragen vor (Annahme: die Hängematte ist der Lieblingsgegenstand):

- Seit wann hast du die Hängematte?
- Wann liegst du in der Hängematte?
- Wer darf deinen Lieblingsgegenstand noch benutzen?
- ...



## **SCHRITT 6**

Mit diesem Spiel sollen die SchülerInnen erfahren, wie Kommunikationshemmer wirken.

Schicken Sie die Hälfte der SchülerInnen vor die Tür und erklären Sie dieser Gruppe, dass sich im Raum gute ZuhörerInnen befinden. Wenn sie in den Raum geholt werden, sollen sie sich an eine/einen ZuhörerIn ihrer Wahl wenden und ihr/ihm etwas erzählen, das ihnen am Herzen liegt.

Der Gruppe im Raum erklären Sie, dass sie gute ZuhörerInnen sind und gleich ein Gespräch führen werden. Sie erhalten die Aufgabe, zuerst sehr aufmerksam zu sein, aktiv zuzuhören und zu spiegeln. Doch dann werden sie unaufmerksam ...

Mögliche Fragen nach der Übungseinheit:

- Wie haben sich die ErzählerInnen gefühlt?
- Was hat das Benehmen der ZuhörerInnen bei den ErzählerInnen bewirkt?
- Was konnten die ZuhörerInnen beobachten?
- Welche Kommunikationshemmer wurden angewendet?



## SCHRITT 7

Schreiben Sie die bereits im vorigen Schritt genannten Kommunikationshemmer auf eine Flipchart und ergänzen Sie die Liste.

Manchmal ist es vielleicht notwendig, die darunterstehenden Anmerkungen einfließen zu lassen.

- **Unterbrechen**  
Wird jemand dauernd unterbrochen, könnte leicht das Gefühl entstehen, dass das Gegenüber kein Interesse am Erzählten hat.
- **Ratschläge erteilen**  
"Ich an deiner Stelle würde ..."
- **Bewerten**  
"Das brauchst du gar nicht probieren, das ist total unsinnig."
- **Interpretieren**  
Überlege und spekuliere, was die/der andere mit diesem Satz eigentlich sagen wollte. Und sag es ihr/ihm auch.
- **Dominieren**  
Man beginnt einen Satz, ein bestimmtes Wort fällt, das Gegenüber sieht das als Anlass seine eigene Geschichte zu erzählen. Man selbst ist nun in der Zuhörerrolle.
- **Kritisieren, überheblich sein**  
"Du machst aber auch immer die gleichen Fehler."
- **Alles in Frage stellen, widersprechen**  
"Bist du dir da sicher? Das war sicher ganz anders."
- **Unangemessene Fragen stellen**  
Wird das Gegenüber dauernd mit Fragen bombardiert, hat sie/er das Gefühl, sich rechtfertigen zu müssen. Das, was sie/er erzählen wollte, rutscht in den Hintergrund, denn sie/er ist ja damit beschäftigt, die gestellten Fragen zu beantworten.

Mögliche Fragen:

- Seid ihr im täglichen Leben mit solchen Verhaltensweisen konfrontiert?
- Was bewirken die einzelnen Kommunikationshemmer?
- Wie reagiert ihr darauf?



## ARBEITSBLATT

### ICH-BOTSCHAFTEN

#### AUFGABENSTELLUNG

Versuche einige Du-Botschaften aus dem psychologischen Musiktheater "The Puncher" in Ich-Botschaften umzuformulieren. Dadurch soll erreicht werden, dass sich das Gegenüber nicht angegriffen, verletzt, kritisiert, wütend ... fühlt.

Die/der EmpfängerIn erfährt etwas über die/den SenderIn - was ist ihr/sein Problem, wie fühlt sie/er sich, was möchte sie/er bzw. was möchte sie/er nicht.

"Ich hätte mir niemals gedacht, dass du solch niederträchtige Sachen machen könntest. Ich hätte mir auch niemals träumen lassen, dass du deiner eigenen Familie so in den Rücken fallen würdest und hinterher so tust, als wäre nichts gewesen."

.....

.....

.....

"Du hast mir alles versaut!"

.....

.....

.....

"Deine Aggression und Eifersucht kotzen mich langsam an! Du glaubst wohl, du kannst alles mit Schlägern erledigen."

.....

.....

.....

"Hätte mich ja gewundert, wenn du einmal etwas für andere und nicht für dich selbst machst. Dein Egotrip geht mir ganz schön auf die Nerven."

.....

.....

.....





## LÖSUNGSVORSCHLAG

### ICH-BOTSCHAFTEN

#### Du-Botschaft

"Ich hätte mir niemals gedacht, dass du solch niederträchtige Sachen machen könntest. Ich hätte mir auch niemals träumen lassen, dass du deiner eigenen Familie so in den Rücken fallen würdest und hinterher so tust, als wäre nichts gewesen."

#### Lösungsvorschlag

Pete, ich habe vom Dicken gehört, dass du erwähnt hast, dass ich ein Verhältnis mit dem Therapeuten hätte. Ich war total entsetzt, wütend und enttäuscht. Sag mir bitte, ob du das wirklich gesagt hast.

#### Du-Botschaft

"Du hast mir alles versaut!"

#### Lösungsvorschlag

Ich hätte gerne den Simon näher kennengelernt, aber das war nach der Schlägerei ja nicht mehr möglich. Ärgern tu ich mich ziemlich über dich und die verpatzte Chance. Bitte lass uns das nächste Mal in Ruhe darüber sprechen, wenn dich etwas stört.

#### Du-Botschaft

"Deine Aggression und Eifersucht kotzen mich langsam an! Du glaubst wohl, du kannst alles mit Schlägern erledigen."

#### Lösungsvorschlag

Der Abend im 54er hat ein ziemlich unschönes und abruptes Ende genommen. Ich habe Angst gehabt und mich auch geärgert, weil ich mich so auf einen schönen Abend gefreut hatte. Bitte hör auf, dich mit anderen zu prügeln.

#### Du-Botschaft

"Hätte mich ja gewundert, wenn du einmal etwas für andere und nicht für dich selbst machst. Dein Egotrip geht mir ganz schön auf die Nerven."

#### Lösungsvorschlag

Ich wollte mir dein Moped ausleihen, aber das war leider nicht möglich. Ich bin richtig zornig. Ich würde mir wünschen, dass wir uns gegenseitig helfen und unterstützen.



## FRAGETECHNIKEN

- **Eröffnungsfrage**  
Erleichtert den Start eines Gesprächs.  
Was erwartest du dir von einer guten Freundschaft?
- **Informationsfrage**  
Fakten können dadurch geklärt werden, sie beginnen häufig mit "was", "wer", "wie" ...  
Wer geht mit ins 54er?
- **Klärende Frage**  
Damit können Verallgemeinerungen konkretisiert werden.  
Was meinst du mit "meine Mutter ist so anstrengend"?
- **Überprüfende Frage**  
Um zu erfahren, warum jemand einen bestimmten Standpunkt einnimmt.  
Was könnte der Grund sein, dass ...?
- **Hypothetische Frage**  
Märchen- und Katastrophenfragen sind hier einzuordnen. Was wäre, wenn ...  
Wenn du machen könntest, was du möchtest, wie würdest du vorgehen?
- **Auswahlfrage**  
Mehrere Wahlmöglichkeiten werden gegeneinander abgewogen.  
Welche der beiden Möglichkeiten gefällt dir besser?
- **Spiegelungsfrage**  
Damit kann überprüft werden, ob das Gesagte richtig verstanden wurde.  
Habe ich dich richtig verstanden, du ...
- **Zirkuläre Frage**  
Was denkt eine nicht anwesende Person darüber.  
Was glaubst du, wird deine Mutter davon halten?
- **Zukunftsorientierte Frage**  
Zeitpunkte, die in der Zukunft liegen, sind häufig Teil der Frage.  
Was glaubst du, wirst du in zwei Jahren machen?
- **Skalierungsfrage**  
Wie wird etwas eingeschätzt? Kann mittels 10-er-Skala oder Smileys (😊, 😐, ☹️) erfolgen.  
Hier siehst du eine Skala von 1 bis 10. 10 ist der höchste Wert. Wie hoch ist deine momentane Motivation die Schule abzuschließen?
- **Bewertungsfrage**  
Fortschritte und die Zukunft sollen beurteilt werden.  
Was glaubst du geschieht, wenn du genau so weiter machst?



## Literaturliste

Besemer Christoph, Mediation – Vermittlung in Konflikten, 10. Aufl., Werkstatt für Gewaltfreie Aktion, Freiburg 2003

Bildungsteam Berlin-Brandenburg e. V., Alltagskonflikte durchspielen, Rollenspiele für den Mediationsprozess, Verlag an der Ruhr, Mülheim an der Ruhr 2001

Böhm Reinhard, Konfliktmanagement, Eine Einführung, VÖGB/AK, 2003

<http://www.dadalos-d.org/>, 11. August 2009

Duell Barbara, Mandac Inge Maria, Konflikttraining mit Eltern – Das Kooperationsprogramm für Schule und Elternhaus, Verlag an der Ruhr, Mülheim an der Ruhr 2003

Dulabaum Nina L., Mediation: Das ABC, 4. Aufl., Beltz, Weinheim, Basel, Berlin 2003

Faller Kurt, Kerntke Wilfried, Wackmann Maria, Konflikte selber lösen – Trainingshandbuch für Mediation und Konfliktmanagement in Schule und Jugendarbeit, Verlag an der Ruhr, 2. überarbeitete Auflage, Mülheim an der Ruhr 2009

Fisher Roger, Ury William, Patton Bruce, Das Harvard-Konzept: Sachgerecht verhandeln – erfolgreich verhandeln, 21. Aufl., Campus, Frankfurt, New York 2002

Fuchs Klaudia, Schulmediation - Konflikte erkennen und lösen lernen, BMBWK, Abteilung II/4, Wien 2006

Glasl Friedrich, Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. Haupt Verlag (Bern, Stuttgart, Wien), Verlag Freies Geistesleben, Stuttgart 2004, 8. aktualisierte und ergänzte Auflage, S. 17

Hauk-Thorn Diemut, Streitschlichtung in Schule und Jugendarbeit, 3. Aufl., Matthias Grünewald, Mainz 2002

<http://www.hofgemeinschaften.de/>, 11. August 2009

Holler Ingrid, Trainingsbuch – Gewaltfreie Kommunikation, Junfermann, Paderborn 2005

Immler Manfred, Skriptum im Rahmen der Mediationsausbildung der Arge Bildungsmanagement, Innsbruck 2004

Lang Bernhard James, The Puncher – Wie lange brauchst du, bis du wieder stehst?, 2008

<http://www.learn-line.nrw.de/>, 11. August 2009



Normann-Kossak Katrin, Skriptum im Rahmen der Mediationsausbildung der Arge Bildungsmanagement, Innsbruck 2004

Risto Karl-Heinz, Konflikte lösen mit System, Junfermann, Paderborn 2003

Rosenberg Marshall B., Gewaltfreie Kommunikation – Eine Sprache des Lebens, Junfermann, Paderborn 2004

Schilling Dianne, Miteinander klarkommen – Toleranz, Respekt und Kooperation trainieren, Verlag an der Ruhr, Mülheim an der Ruhr 2000

Schulz von Thun Friedemann, Miteinander Reden 1, 39. Aufl., Rowohlt, Reinbek bei Hamburg 2004

Simon Walter, Gabals großer Methodenkoffer, Grundlagen der Kommunikation, Gabal, Offenbach 2004

<http://www.voegb.at/>, 26. Juni 2009

Walker Jamie (Hrsg.), Mediation in der Schule, Konflikte lösen in der Sekundarstufe I, Cornelsen Scriptor, Berlin 2001

<http://de.wikipedia.org/>, 26. Juni 2009