



**Musikschulkongress**

2015

**MusikLeben**

Erbe.Vielfalt.Zukunft

**8.-10. Mai 2015**

Messe und Congress Centrum Halle Münsterland

---

**Erfolgreich kommunizieren im Elterngespräch  
(mit Bundes-Eltern-Vertretung)**

Referent: Prof. Christian Gerloff

M 7, Samstag, 9. Mai 2015



**VdM**

Verband deutscher  
Musikschulen

# Erfolgreich kommunizieren im Elterngespräch

Musikschulkongress  
08. Bis 10. Mai 2015  
Münster

Prof. Christian Gerloff

## Kommunikation

**Kapitel 1:**  
Grundsätze der Kommunikation und ihre Wirkungsweise

**Kapitel 2:**  
Gesprächsführung im Team, in der Gruppe

**Kapitel 3:**  
Argumentation und Konfliktlösung

## Subjektive Interpretation

Fazit:

„Nicht glauben was wir sehen  
– sondern wir sehen was wir glauben“

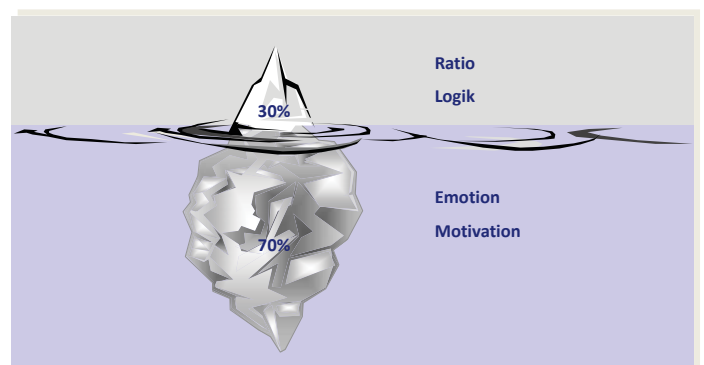
## Vorbewusst arbeitendes System

### Das Gehirn liebt keine Überraschungen:

- Unser Gehirn zeigt besonders starke Aktivität, wenn ein Ereignis eintritt, mit welchem wir nicht gerechnet haben.
- Das Gehirn ‚erstellt‘ Erwartungen, so kann es besonders schnell und effektiv arbeiten. Es verlässt sich dabei auf die Erfahrung.
- Werden diese Erwartungen nicht erfüllt, muss es nach Lösungen suchen um seine Vorhersage zu verbessern.

## Die Ebenen der Kommunikation

Gefühle steuern unser Verhalten

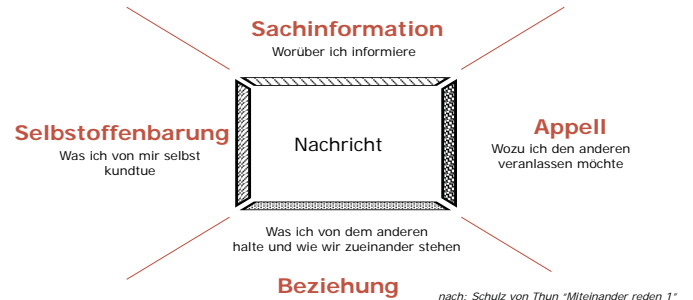


## Emotionen

- ... zeigen sich im Ausdruck (Mimik, Gestik, Stimme)
  - All diese Komponenten zu unterdrücken ist kaum möglich
- ... gehen mit einer Bewertung einher
- ... gehen mit Veränderungen im autonomen Nervensystem einher (z.B. Puls, Atmung)
- ... energetisieren Verhalten (Wirken als Motivatoren)

→ eine Kommunikation ist also stets von Emotionen begleitet, deshalb ist es wichtig, sich dieser bewusst zu sein.

## Die 4 Seiten einer Nachricht



## Der 4 - ohrige Empfänger

Sach-Ohr

Appell-Ohr

Beziehungs-Ohr

Selbstoffenbarungs-Ohr

Der Empfänger hat prinzipiell die freie Auswahl, auf welche Seite der Nachricht er reagieren will

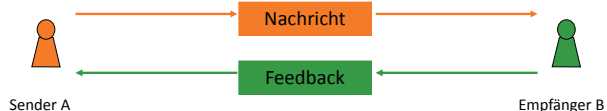
nach: Schulz von Thun

„Ich weiß nicht, was ich gesagt habe, bevor ich die Antwort meines Gegenübers gehört habe.“

P. Watzlawick

## Feedback

zum besseren Verstehen



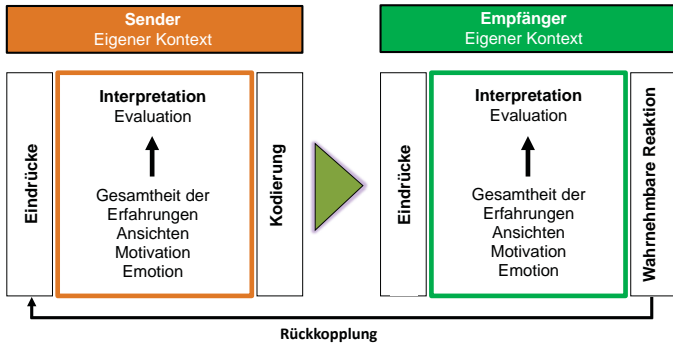
- Feedback geben ist die einzige Chance abzuklären, zwischen dem, was verstanden wurde und dem, was gesagt wurde

## Metakommunikation

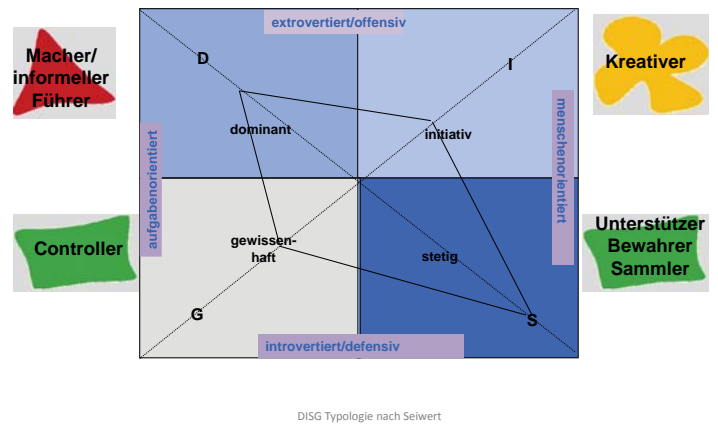
Metakommunikation ist eine ‚Kommunikation über die Kommunikation‘

= Auseinandersetzung über die Art wie eine gesendete Nachricht gemeint und die empfangene Nachricht empfunden wurde.

## Subjektivität der Informationsverarbeitung



Die Kommunikation wird vom „Typ“ geprägt

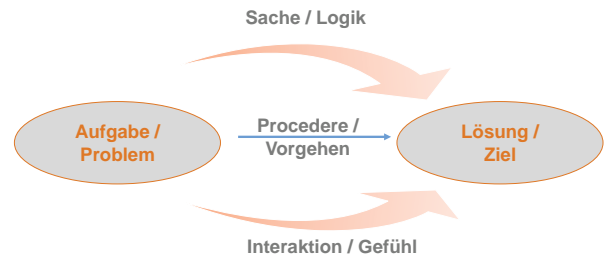


## Bedürfnisse und Antreiber

Typen	Bedürfnisse	Antreiber
 Typ S/G - Stetig/Gewissenhaft Der Unterstützer/Sammler/ Bewahrer	Schutz Sicherheit Stabilität Konstanz	Vermeide Gefahr und Veränderung! Baue Gewohnheiten auf! Vermeide Unsicherheit! Strebe Stabilität an! Vergeude keine Energie!
 Typ D - Dominant Der Macher	Macht Durchsetzung Status Verdrängung Territorium Autonomie	Setz dich durch! Vergrößere deinen Einflussbereich! Verdränge deine Konkurrenten! Erweitere dein Territorium!
 Typ I - Initiativ Der Kreative	Suche nach Neuem Risiko Lust Veränderung Abwechslung	Suche nach neuen Reizen, nach Abwechslung, nach Erlebnissen! Breche aus Gewohnheiten aus! Vermeide Langeweile!

DISG Typologie nach Seiwert

## Die 3 Ebenen des Gesprächs



## Agenda

erstellen einer Tagesordnung

- Wer nimmt teil?
  - Wann und wo findet die Besprechung statt?
  - Was sind die Tagesordnungspunkte?
    - Mit ungefähre Dauer der einzelnen Punkte
  - Was ist das Ziel?
- Eine Agenda verleiht Struktur und Ordnung, sie gibt der Besprechung einen roten Faden.
- Zudem können sich die Teilnehmer schon vorab mit dem Thema beschäftigen.

## Grundidee der Moderation

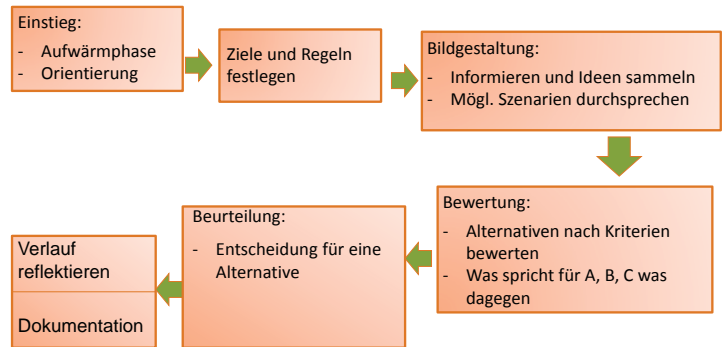
- Wissen aller Teilnehmer nutzen
- Beteiligung aller erhöht die Qualität der Ergebnisse
- Höhere Ergebniszufriedenheit
- Höhere Umsetzungswahrscheinlichkeit

## Moderation

- Für den Moderator ist es wichtig die verschiedenen Ebenen des Gesprächs in der Gruppe zu beachten.
- Der Moderator selbst sollte eine neutrale Rolle einnehmen und auf seine Botschaften achten
- Falls der Moderator inhaltlich beteiligt ist, dann muss er sich seiner Doppelrolle bewusst sein.

## Phasen der Vorgehensweise

Moderation



## Dokumentation

- Wozu ein Protokoll?
- Schreiben ist präziseres Denken
- Selbstkontrolle für den Leiter
- Informationsmittel
- Beweismittel
- Spiegel
- Chronik

„Klug zu fragen ist schwieriger,  
als klug zu antworten.“

Persisches Sprichwort

### Fragen

- geben neue Impulse,
- Verändern die bestehende Kommunikationssituation
- Können klären und verdeutlichen

## Fragetechniken

### ○ Geschlossene Fragen

- Mit „Ja“ oder „Nein“ zu beantworten
- Für den Dialog wenig sinnvoll

### ○ Offene Fragen

- Erlauben dem Befragten, so viel Informationen zu geben, wie aus seiner Sicht nötig ist.
- Der Fragende bekommt Informationen, auf die er aufsetzen kann.
- Offene Fragen sind „W“-Fragen

„Gott gab uns nur einen Mund, aber zwei Ohren,  
damit wir doppelt soviel zuhören können,  
als wir reden sollten.“

Goethe

## Aktives Zuhören

- Bewusstes Zuhören zur gesamten Mitteilung
- wichtigste Grundvoraussetzung für die Verständigung
- Einer der häufigsten Fehler ist das unzureichende Zuhören, indem:
  - die eigene Antwort vorbereitet wird,
  - Aussagen vertieft werden,
  - das Problem vorweg gelöst wird, etc.

Tipp: bei Unklarheiten versuchen, die Aussage des Partners in der Antwort zusammenzufassen: **Paraphrasieren und Verbalisieren**

## Regeln für Aktives Zuhören

1. Achten Sie auf Aussage und Stimmung des Gesprächspartners
2. Bleiben Sie zurückhaltend, nehmen Sie sich Zeit
3. Zeigen Sie Aufmerksamkeit
4. Geben Sie Ihren eigenen Eindruck wieder über Inhalt und Gefühle (Feedback)
5. Stellen Sie offene Fragen (W-Fragen)
6. Nehmen Sie den Gesprächspartner so wie er ist
7. Versuchen Sie nicht gleich, Ratschläge zu geben, wenn Sie ein Problem hören

Gedacht heißt nicht immer gesagt,  
gesagt heißt nicht immer richtig gehört,  
gehört heißt nicht immer richtig verstanden,  
verstanden heißt nicht immer einverstanden,  
einverstanden heißt nicht immer angewendet,  
angewendet heißt noch lange nicht beibehalten.

Konrad Lorenz

## Verhandeln, aber wie?



## Verhandlungsvorbereitung

Intensive Vorbereitung ist Grundlage einer erfolgreichen Verhandlung!

1. Legen Sie Ihre Ziele und Interessen fest.

2. Schätzen Sie die Ziele und Interessen Ihres Verhandlungspartners ein.

3. Legen Sie Ihre Verhandlungsstrategie fest.

4. Bereiten Sie Ihre Argumentation vor und Überlegen Sie mögliche Taktiken.

5. Führen Sie sich kurz vor der Verhandlung Ihre Ziele noch einmal vor Augen.

## Die „Vertrauenspyramide“

