

Kommunikation und Konfliktmanagement in der Familie

Christa Schäfer

Familie und Kommunikation

Familie ist ein Ort der Kommunikation. Wenn Eltern mit ihren Kindern lachen, diskutieren oder streiten passiert ganz viel an verbaler und nonverbaler Kommunikation. Einerseits kann Wohlbefinden ausgelöst werden, können Bindungen und Beziehungen gefestigt werden, andererseits können familiäre Strukturen durch Sprachlosigkeit, Vorwürfe und nicht gut gelöste Konflikte auseinanderbrechen. Da ist es gut, von Anfang an in der Partnerschaft oder Ehe Zeichen für ein gutes Kommunikationsklima zu setzen.

Der Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick beschrieb schon vor langer Zeit, dass jede Kommunikation einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt hat. Friedemann Schulz von Thun spricht in seinem Buch „Miteinander reden“ von den vier Ohren, mit denen ein Satz gehört werden kann, und den vier Schnäbeln, mit denen er abgesandt werden kann. Angenommen, Frau Werner sagt zu ihrem Mann Michael den folgenden Satz: „Du kommst schon wieder zu spät aus dem Büro.“ Und angenommen, ihre Stimme ist dabei ziemlich laut und sie zieht ein wutentbranntes Gesicht. In Bezug auf die Sachebene will dieser Satz vielleicht aussagen, dass Michael um 21 Uhr statt um 18 Uhr vom Büro zu Hause ankommt. Mit dem Schnabel der Selbstkundgabe sagt Frau Werner, dass sie damit nicht ganz einverstanden ist. Über die Beziehung zwischen den Ehepartnern erfährt man, dass Frau Werner anscheinend bei ihrem Mann manchmal „ziemlich auf den Putz haut“. Und ihr Appell an Michael lautet wahrscheinlich: „Komm' demnächst pünktlich!“ Ein Satz und viele Möglichkeiten der Interpretationen. Auf beiden Seiten können Fehlinterpretationen folgen, in mancher Kommunikation sind Missverständnisse vorprogrammiert.

Zeit für die Kommunikation in der Familie investieren

Gute Kommunikation ist die Basis einer Partnerschaft und wichtig für die Entwicklung insbesondere von Kindern und Jugendlichen. Läuft der Fernseher oder steht der nächste Termin kurz bevor, so kann ein Gespräch nicht in Ruhe geführt werden. Ist gerade kein guter Zeitpunkt für ein ernsthaftes

Gespräch, so kann auch im Rahmen der Familie ein günstiger Gesprächszeitpunkt vereinbart werden.

Auf Respekt und Wertschätzung bauen

Für Familiengespräche ist es unerlässlich, dass die Beziehungen und die Kommunikationsebenen zwischen allen Kommunikationspartnern auf Anerkennung aufbauen, was einerseits Interesse am Kommunikationspartner meint, andererseits das Aufzeigen von Grenzen nicht ausschließt. Viele Menschen sind im Job voller Respekt anderen gegenüber, greifen aber in der Familie bei Frust schnell mal daneben, pauschalisieren, beleidigen oder reagieren mit Ironie oder Sarkasmus. Abwertende Botschaften sind für Kinder entwicklungs hinderlich und einträchtigen deren Selbstwertgefühl, bei Jugendlichen können sie Protest oder Verweigerung hervorrufen. Besser ist es, alle (auch die kleinen) Familienmitglieder als Personen mit einer eigenen Meinung zu akzeptieren und ihnen Respekt und Wertschätzung entgegenzubringen.

Gut zuhören

In einer heißen Diskussion fällt man schnell mal jemandem ins Wort, das ist im Familienkontext nicht anders. Dabei ist es in Konfliktsituationen besonders wichtig, den Konfliktpartner ausreden zu lassen und versuchen zu verstehen, was er meint. Es ist nicht besonders hilfreich, gleich zu kritisieren, jemanden lächerlich zu machen, mit einem Ratschlag zu kontern und alles besser zu wissen, den anderen zu verhören, ihm zu befehlen, ihn zu bedrohen. Thomas Gordon hat in seinem Buch „Familienkonferenz“ zwölf solcher Verhaltensweisen gefunden, die seiner Ansicht nach nicht zum guten Zuhören passen, er nennt sie „Das dreckige Dutzend“. Neben den eben genannten sind dies das Moralisieren und Predigen, das Belehren, das Loben und Bestätigen sowie das Trösten und Bemitleiden.

Viel günstiger ist es, erst einmal gut zuzuhören, wenn jemand ein Problem hat. Dabei ist es gut möglich, das Verstandene in eigenen Worten zu wiederholen und anschließend zu fragen, ob man das Gehörte richtig verstanden hat. Natürlich ist es

wichtig, ausreichend Nachfragen zu stellen, so dass man den Sachverhalt auch wirklich nachvollziehen kann. Ferner gibt es „Türöffner“, die dem Gesprächspartner das Reden erleichtern. Wenn man mit dem Kopf nickt oder so etwas wie „aha“ oder „erzähl mal“ sagt, so bietet das dem Gesprächspartner eine Einladung zum Gespräch und er wird gerne loslegen.

Gefühle beachten

Jede Erfahrung, die wir machen, wird im Gehirn mit einem entsprechenden Gefühl verknüpft. Je intensiver das Gefühl, desto besser bleibt es in Erinnerung. Kinder agieren im Affekt und sind emotionsgesteuert. Sie müssen lernen mit ihren eigenen Gefühlen gut umzugehen, so dass es ihnen selbst und ihrem Gegenüber dabei gut geht. Das Familienleben ist unsere erste Schule für das emotionale Lernen, und Kommunikation kann dazu einen großen Beitrag leisten. Eltern sollten in ihrer Kommunikation die Gefühle des Kindes nicht ignorieren und ihnen keine übermäßige Toleranz oder gar Verächtlichkeit entgegenbringen. Auch hier ist Respekt für die Empfindungen des Kindes oder des Gegenübers angesagt.

Gefühle sind Reaktionen auf unsere Bedürfnisse. Während sie im Job oft unterdrückt werden, treten sie im Privaten mitunter schnell und ungebremst auf. Lange Jahre wurden Emotionen als Gegenspieler des Verstandes angesehen, und es fielen Sätze wie: „Geh erst einmal in dein Zimmer und beruhig dich, dann können wir weiterreden.“ In der Zwischenzeit weiß man, dass Gefühle quasi die Organisatoren unserer Persönlichkeit sind. Darum ist es unerlässlich, auch in der Kommunikation Gefüh-

le einzubeziehen. Das meint einerseits, seine eigenen Gefühle zu reflektieren, und andererseits auch die Gefühle des Kommunikationspartners im Blick zu haben.

Regeln und Rituale

Jede Familie hat Regeln, wenn nicht ausgesprochen, so doch unausgesprochen. Manchmal sind es viele Regeln, die gemeinsam aufgeschrieben wurden und streng sanktioniert werden, manchmal sind es nur wenige Regeln, die von allen eher locker gehandhabt werden. Immer jedoch definieren Regeln Rechte und Privilegien, helfen Grenzen aufzuzeigen, verhindern Missverständnisse und Konflikte und zeigen, was die Familienmitglieder als gerecht und fair empfinden. Werden gemeinsam in der Familie fünf bis sieben wichtige Regeln formuliert, so ist dies ganz im Sinne einer Konfliktprävention.

Genauso sind Rituale ein wichtiger Ankerpunkt für Familien, die das Leben strukturieren, Verhaltensweisen vorgeben und die Kommunikation unterstützen. Wie funktioniert das mit dem Bettgehen? Wird eine Geschichte vorgelesen oder gibt es eine Gutenachtgeschichte per CD?

Ich-Botschaften nutzen

Auch in Familien, oder besser gesagt erst recht in Familien geht nicht alles glatt. Da hat die Tochter schon wieder ihre dreckigen Sportsachen mitten im Flur abgestellt, da hat der Sohn den Müll nicht runtergebracht oder es hat niemand das Jacket von



der Reinigung abgeholt. Schnell werden dann Vorwürfe laut nach dem Muster: „Immer musst du...“ oder „Nie machst du...“ und der Kommunikationspartner fühlt sich angegriffen. Zu Recht, denn diese Du-Botschaften sind destruktiv, ineffektiv und werden als Herabsetzung oder sogar Drohung aufgefasst.

Ich-Botschaften hingegen benennen einen störenden Vorfall in neutralen Worten und bringen Gefühle, Bedürfnisse und Wünsche des Sprechenden zum Ausdruck. Dadurch versteht der Gesprächspartner das Anliegen besser und ist bereit zu kooperieren. Dies macht Ich-Botschaften zu einem bedeutenden Kommunikationsmittel. Es sollte beachtet werden, dass die Sätze wertneutral und die sich anschließende Bitte klar formuliert ist. Zudem müssen Botschaften stimmig sein, denn sagen Stimme und Worte etwas Gegensätzliches aus, ist das Gegenüber irritiert.

Familienrat

Der Familienrat bzw. der runde Tisch in der Familie ist eine wunderbare Chance für Kinder, Jugendliche und Erwachsene in eine gelingende Kommunikation zu kommen und Konflikte konstruktiv und kreativ anzugehen. Nach Rudolf Dreikurs sollten sich hierzu alle Familienmitglieder ein Mal wöchentlich zu einer festen Zeit für eine Stunde zusammensetzen. Demokratie und Gleichberechtigung sind die Grundpfeiler dieses Verfahrens. Es gibt einen Vorsitzenden im Familienrat, alle dürfen nacheinander ihre Meinungen äußern und es werden Beschlüsse gefasst. Die Themen im Familienrat sind vielfältig, es kann um das Ziel des nächsten Familienurlaubs gehen, um Regeln wie die Uhrzeit des Nachhausekommens oder um Konflikte, die im täglichen Miteinander aufgetreten sind. Der Familienrat ist meist sehr beliebt bei Kindern und trägt oft zu einer „Klimaveränderung“ in der Familie bei.

Metakommunikation

Misslingt die Kommunikation in einer Familie, so können Familienmitglieder natürlich auch über die Kommunikation als solche sprechen. Warum funktioniert es so nicht, wie es gerade läuft? Wer hört nicht gut zu? Wer will seine Meinung gerne

Übung: Mit Ich-Botschaften eine Bitte ausdrücken

Schon wieder hast du nicht eingekauft, mir reicht. – Du bist zu blöd zum Bügeln, jetzt habe ich ein Loch in der Bluse. – Nie räumst du deinen Krempel aus der Küche weg.

Das sind Du-Botschaften. Sie greifen mein Gegenüber an, geben ihm die Schuld für etwas, drohen ihm, verallgemeinern eine aktuelle Situation, fordern einen Gegenangriff heraus.

Bei einer Ich-Botschaft spreche ich ein Problem von meiner Perspektive aus an. Dadurch können Spannungen abgebaut, die Kommunikation verbessert und eine einvernehmliche Lösung eines Problems ermöglicht werden. Ich-Botschaften schildern einen Vorfall aus meiner Sicht in möglichst neutralen Worten, nennen das bei mir dadurch hervorgerufene Gefühl, evtl. die Auswirkungen auf mich bzw. das dahinter liegende Bedürfnis, und sie enden mit einer Bitte an mein Gegenüber.

Beispiel für eine Ich-Botschaft:

„Mir ist aufgefallen, dass du mich drei Mal unterbrochen hast. Das ärgert mich, weil ich dir gerne die ganze Situation in Ruhe erzählen möchte. Bitte lass mich jetzt erst mal ausreden.“

durchsetzen? Auch wenn Konflikte im Familienbereich trotz unterschiedlicher Anlässe immer wieder denselben Verlauf nehmen oder stets zum selben destruktiven Ergebnis führen, ist Metakommunikation angesagt. Dann ist Kommunikation über die Kommunikation, ohne Vorwürfe und Beleidigungen, sondern mit Herz und vielen Ich-Botschaften notwendig, um eine Veränderung in der Familie zu ermöglichen.

Im Gespräch miteinander bleiben

Bindung ist die Bezeichnung für eine enge emotionale Beziehung zwischen Menschen. Das Bedürfnis, sich zu binden, ist den Menschen angeboren und stellt den Schlüssel für das Kind zu seinem psychologischen und physischen Überleben dar. Frühe Bindungserfahrungen sind prägend für unser ganzes Leben. Daraus ergibt sich folgerichtig, dass schwerwiegende Konflikte, die in unserer Ursprungsfamilie entstanden sind und



Dr. Christa D. Schäfer arbeitet freiberuflich im Spannungsfeld zwischen Pädagogik und Mediation. Sie ist als Mediatorin und Mediationsausbilderin vom Bundesverband Mediation anerkannt, hat das MediationsZentrum Berlin e.V. aufgebaut, leitet die BM-Fachgruppe „Mediation in Familie und Partnerschaft“ und engagiert sich im Landesvorstand Berlin der DeGeDe (Deutschen Gesellschaft für Demokratiepädagogik). Neben ihrer praktischen Tätigkeit ist sie als Lehrbeauftragte für Mediation an verschiedenen Hochschulen tätig. In ihrem Blog www.mediation-berlin-blog.de berichtet sie wöchentlich über Aktuelles, aus ihren Forschungsgebieten.

dort wirken, für uns von existenzieller Bedeutung waren/ sind und lange in der Psyche mitgetragen werden können.

Kommunikation sorgt dafür, dass der eine Kommunikationspartner weiß, was den anderen bewegt. Durch Kommunikation kann Nähe und Vertrautheit hergestellt werden, kann Familienidentität entstehen, Zusammenhalt, ein Wir-Gefühl. Natürlich läuft die Kommunikation in jeder Familie anders, manche Familien streiten gerne, andere streiten nie. Da gibt es unterschiedliche Umgangsformen, wie mit differierenden Meinungen von Familienmitgliedern umgegangen wird. Kinder übernehmen Regeln oder grenzen sich gegen diese ab. Günstige Kommunikationsmuster und Konfliktlösestrategien bieten Kindern ein Vorbild, in der Welt gut zurechtzukommen. Ungünstige Konstellationen geben Kindern die Aufgabe, selber ihren Weg finden zu müssen.

Probleme und Konflikte sind auch in Familien normal und können vielfältige Gestalt haben, sie können offen oder verdeckt ausgetragen werden, bewusst angegangen oder eher verdrängt, destruktiv oder konstruktiv gelöst werden. Empfehlen kann ich immer im Gespräch zu bleiben bzw. das Gespräch immer wieder zu suchen, auch wenn es mal schwierig wird – es lohnt sich! ■

Literatur

Faber, Adele / Mazlish, Elaine: How to talk so kids will listen & listen so kids will talk. New York: Avon Books 1982.

Gordon, Thomas: Familienkonferenz. Die Lösung von Konflikten zwischen Eltern und Kindern. Hamburg: Hoffmann und Campe 1972.

Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest: Familie, Interaktion & Medien. (FIM 2011) Untersuchung zur Kommunikation und Mediennutzung in Familien. Abrufbar unter: <http://www.mpfs.de/fileadmin/FIM/FIM2011.pdf>.

Rogge, Jan-Uwe / Bartram, Angelika: Wie Sie reden, damit Ihr Kind zuhört & wie Sie zuhören, damit Ihr Kind redet. München: Gräfe und Unzer 2011.

Schäfer, Christa: Kommunikations- und Konfliktmanagement für Eltern. Tipps und praktische Übungen für den Alltag. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren 2007.

Schäfer, Christa: Kommunikation in der Familie: Vom Schimpfen und Schreien zum Runden Tisch. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren 2009.

Steininger, Rita: Eltern lösen Konflikte. So gelingt Kommunikation in und außerhalb der Familie. Stuttgart: Klett-Cotta 2006.

Anzeige

IKOME®

Institut für Kommunikation und Mediation Dr. Barth

**Schuldner- und
Insolvenzberater**

nebenberufliche
Ausbildung

Train-the-Trainer

Qualifizieren Sie sich für
eine neue Didaktik!

Rechtlicher Betreuer

AZAV zertifiziert
nebenberuflich oder
Vollzeitausbildung

- Institut für Kommunikation und Mediation
- Dr. Barth

Weiterbilden. Qualifizieren. Spezialisieren.

WWW.IKOME.DE

Hohe Str. 11, 04107 Leipzig, Fon 0341/22541350, kontakt@ikome.de