

2 2020



Zeitschrift für
Tagesmütter und -väter



Kommunikation

Im Ratgeber:

Gesundheit

Kinderschuhe: Worauf ist zu achten?

Ernährung

Getränke über den Tag: Was, wieviel, wann, woraus ...?

Recht

Wenn ein Tageskind aus einer anderen Gemeinde kommt



Klett *Kita*
FACHVERLAGE

 **BUNDESVERBAND FÜR
KINDERTAGESPFLEGE**
Bildung. Erziehung. Betreuung.

Schwerpunkt

HERBERT VOGT

So gelingen Gespräche 2

Kommunikation in der Kindertagespflege

MONIKA WERTFEIN

Mit den Kindern auf Augenhöhe 6

Gelingende Interaktionen in der Kindertagespflege

JOACHIM BAUER

Die Entstehung des „Selbst“ durch Spiegelung und Resonanz 8

Intuitive Kommunikation zwischen Säugling und Bezugsperson(en)

ASTRID SULT

Die typischen Zwölf 10

Kommunikationssperren erkennen und (möglichst) vermeiden

JAN KRAUSSE

Jetzt fehlen nur noch die Kinder 12

Kindertagespflege und Öffentlichkeitsarbeit

WIEBKE WÜSTENBERG

Miteinander vertraut 14

Verständigung, Spiel und Spaß unter Kleinkindern



Liebe Tagesmütter und Tagesväter!

Wo Menschen aufeinander treffen, findet Kommunikation statt – mehr oder weniger gelungen. In der Kindertagespflege spielt Kommunikation auf mehreren Ebenen eine wichtige Rolle: Zunächst ist die Art der Interaktion zwischen Tagesmutter oder Tagesvater und Kindern entscheidend für die pädagogische Arbeit. Dann ist der intensive Austausch mit Eltern, da die Kinder noch sehr klein sind, unerlässlich. Gleichzeitig ist er störanfällig, weil es in Tür-und-Angel-Gesprächen leicht zu Missverständnissen kommen kann, weil Eltern und Tageseltern einen unterschiedlichen Blick aufs Kind haben, weil das Verhältnis zwischen familiär und geschäftlich angesiedelt ist. Schließlich kommunizieren Tagespflegepersonen im Zusammenhang mit ihrem Beruf mit weiteren Beteiligten: der Fachberatung, Kolleginnen und Kollegen, an einem Betreuungsplatz interessierten Eltern, eventuell dem Jugendamt, der Kita ... Und natürlich sind auch die Kinder untereinander in Kontakt und brauchen hierbei zuweilen Unterstützung. All dies beleuchten die Beiträge im Schwerpunkt dieser Ausgabe. Großes Augenmerk wird dabei immer darauf gelegt, wie Kommunikation möglichst gut gestaltet werden kann. Denn Aneinander-vorbei-Reden, Kummer, Ärger, Streit lassen sich häufig vermeiden, wenn die Beteiligten einige Grundregeln gelingender Kommunikation beachten. Wir hoffen, dass Ihnen dieses Heft dabei helfen kann, künftig den Austausch mit allen, mit denen Sie rund um Ihre Kindertagespflegestelle in Kontakt sind, möglichst optimal gelingen zu lassen, gut gerüstet in Konfliktgespräche zu gehen und insbesondere die Interaktion mit Ihren Tageskindern so zu gestalten, dass die Kinder und Sie selbst davon profitieren.

Ihre Almut Aden

Ratgeber

ERZIEHUNG

ROSY HENNEBERG

Beziehungsgeschenke zum Abschied 17

Partizipations-und-Lern-Geschichten (34)

GESUNDHEIT

SABINE LOTZ

Sitzt, passt und hat Luft 20

Sollen Kinderfüße gesund bleiben, brauchen sie gute Schuhe

ERNÄHRUNG

RENATE RUSTEMEYER

Die flüssige Seite der Nahrung 22

Getränke im Tagesablauf

RECHT

BEATE NAAKE

Wenn die Tagespflegestelle in einer anderen Gemeinde ist 24

Betreuung auch dann zulässig

Magazin

INTERVIEW

NADINE ARNDT

„Ich lebe eine authentische Beziehung zur ganzen Familie“ 27

SPIELE UND AKTIONEN

KATHARINA BÄCKER-BRAUN

Kommunikation ist mehr als Sprache 28

REZENSIONEN

CHRISTINE BAUR

Praxisbuch, Bilderbücher, CD 30

DER BUNDESVERBAND INFORMIERT

Neue Studie zur Kindertagesbetreuung, Aktionswoche Kindertagespflege 2020 32

AUTORINNEN UND AUTOREN / VORSCHAU / IMPRESSUM 33

In der Mitte des Heftes zum Herausnehmen:

Im Badezimmer

So gelingen Gespräche

Kommunikation in der Kindertagespflege

HERBERT VOGT

Welcher Kommunikationsstil ist wann angemessen? Wie lassen sich schwierige Gesprächssituationen entschärfen – oder gleich vermeiden? Warum gibt es so oft Missverständnisse? Die Erkenntnisse der Kommunikationsforschung können auch im Alltag der Kindertagespflege helfen, den Austausch mit Eltern, Fachberatungen, Kolleginnen möglichst gut zu gestalten.

Frau Werner ist die Tagesmutter von Till. Frau Behrend, Tills Mutter, holt ihren Sohn meist gegen 16 Uhr bei Frau Werner ab. Üblicherweise sprechen die beiden Frauen dann noch etwas miteinander; meist erzählt Frau Werner davon, wie es Till den Tag über ergangen ist. Heute jedoch ist Frau Behrend ziemlich kurz angebunden, sie wirkt hektisch und fragt Frau Werner, warum Till noch nicht angezogen sei, schnappt ihren Sohn, zieht ihn wortlos an und geht mit knappem Gruß davon. Frau Werner weiß nicht so recht, was los ist, fragt sich, wie sie Frau Behrends Verhalten verstehen kann und ob es möglicherweise mit ihr zu tun hat.

Solche oder ähnliche Kommunikationssituationen mögen zwar – zum Glück – nicht alltäglich sein, unbekannt sind sie uns aber sicher nicht. Wir alle spüren in der Begegnung mit anderen Menschen intuitiv, ob kommunikativ die „Chemie stimmt“ oder „der Wurm drin ist“. Was ist das eigentlich: Kommunikation?

Zunächst: Man kann nicht nicht kommunizieren. Sobald Menschen zusammenkommen oder per Medien Kontakt aufnehmen, entsteht eine kommunikative Situation. Nach Watzlawick/Beavin/Jackson (1967/2011) hat jedes wahrnehmbare Verhalten zwischen Menschen auch eine kommunikative Bedeutung. Die Kommunikationswissenschaft spricht meist von einem Sender und einem Empfänger von Signalen, wobei ein Signal das andere auslöst, die Botschaften also wechselseitig hin und her gesendet werden. Selbst wenn eine Person eine direkte Kontaktaufnahme vermeiden will, wird dies von der anderen Person als Botschaft gedeutet. Auch gegenseitiges Schweigen ist eine kommunikative Situation, weil auch dies eine Botschaft ist.

Des Weiteren hat jede kommunikative Aussage grundsätzlich einen Inhaltsaspekt, nämlich die zu vermittelnde Information, und einen Beziehungsaspekt, indem die Information von Sender und Empfänger mit einer persönlichen Bedeutung versehen wird. Jede Kommunikationssituation ist demnach auch ein Element der Beziehungsgestaltung.

Mit vier Ohren hören

Diese Grundsätze wurden von Friedemann Schulz von Thun (2011) weiter differenziert. Er beschreibt die „Anatomie einer Nachricht“ mit vier Aspekten:

- **Sachinhalt** (worüber man informiert),
- **Selbstoffenbarung** (was man über sich selbst mitteilt),
- **Beziehung** (was man vom Kommunikationspartner hält oder wie man zueinander steht) und
- **Appell** (wozu man den Kommunikationspartner veranlassen möchte).

Entsprechend hören die Partner mit vier Ohren: dem Sach-Ohr, dem Beziehungs-Ohr, dem Selbstoffenbarungs-Ohr und dem Appell-Ohr. Grundsätzlich sind in jeder Botschaft alle Aspekte enthalten, oft in unterschiedlicher Gewichtung. Je nachdem, mit welchem Ohr beziehungsweise welcher Gewichtung der Empfänger einer Nachricht in einer gegebenen Situation hört, wird er die Nachricht unterschiedlich aufnehmen und bewerten. Dies kann anders sein, als es der Sender beabsichtigt hat. Deshalb ist es im Wesentlichen der Hörer, der bestimmt, wie die Kommunikation läuft. Es ist nachvollziehbar, dass dies leicht zur Quelle von Missverständnissen und Irritationen werden kann.

Wenn beispielsweise eine Mutter der Tagespflegeperson mitteilt, aus der Windel des Kindes rieche es (Sachinhalt), dann sagt sie, dass sie der Geruch stört oder sie die wunde Haut ihres Kindes befürchtet (Selbstoffenbarung), während die Tagespflegeperson vor allem hört, dass sie das Kind frisch machen soll (Appell) und die Mutter sich die Rolle der Bestimmerin darüber anmaßt, wer das Kind wann zu wickeln habe (Beziehungsbotschaft). Reagiert die Tagespflegeperson dann mit der Aufforderung an die Mutter, sie möge doch das Kind selber wickeln, löst sie bei dieser möglicherweise Unmut aus, da sie bereit war, das Kind zu wickeln. So kann ein Missverständnis das andere auslösen und eine zunächst harmlose Kommunikationssequenz in Kopfschütteln enden – oder auch eskalieren, bis dahin, dass es zu einem Konflikt zwischen den Kommunikationspartnern kommt.

Um miteinander eine angemessene Verständigung zu erreichen, ist es nach diesem Modell sehr hilfreich, wenn der Sender die Bedeutung seiner Aussage möglichst transparent macht beziehungsweise der Empfänger sich über das eigentliche Gemeinte einer Botschaft mit Rückfragen vergewissert. Wenn sich solche Rückfragen auf die vier Aspekte einer Nachricht beziehen, ist die Chance groß, eine entspannte Kommunikationssituation herzustellen oder auch eine angespannte Kommunikationssituation deeskalieren zu können. In unserem Eingangsbeispiel sollte sich



Ob das Gegenüber nun eine Mutter, Fachberaterin, Kollegin oder anderweitige Gesprächspartnerin ist: Wichtig ist in jedem Gespräch, sich auf eine gemeinsame Wellenlänge „einzupendeln“.

also Frau Werner spätestens am nächsten Tag bei Frau Behrend erkundigen, wie sie deren ruppiges Verhalten verstehen könne.

Wir synchronisieren uns

Das klassische Sender-Empfänger-Modell und das Vier-Ohren-Modell sind zwar auch in der pädagogischen Fachwelt weit verbreitet, werden aber in neueren Veröffentlichungen durch eine ganzheitlichere Sichtweise relativiert. Menschliche Kommunikation ist demnach weit mehr als das technische Hin-und-her-Morsen von Funksprüchen, aus dem heraus das Sender-Empfänger-Modell einst entwickelt wurde.

Storch und Tschacher (2014) sehen Kommunikation vielmehr als ein Bemühen der Beteiligten um Synchronisation, das heißt, ihre wechselseitigen Signale sind der Versuch, sich aufeinander „einzuschwingen“. Nach diesem Ansatz hat Kommunikation keine bestimmte Richtung und noch nicht einmal eine fixe Botschaft; vielmehr entsteht sie in der jeweiligen Situation gleichsam aus sich selbst heraus, meist unbewusst, mittels Intuition und Ansteckung. Vor allem ist hierbei nicht nur der Kopf, sondern der ganze Körper beteiligt; Körpersprache und gesprochene Sprache sind untrennbar miteinander verbunden. Ein solches Kommunikationsverhalten erkennen wir schon in der Synchronisation von Säuglingen und Eltern, wenn

diese zum Beispiel das Zunge-Rausstrecken der Kleinen imitieren (vgl. Storch/Tschacher 2014). Wenn sich in einer bestimmten Kommunikationssituation das Gefühl von Stimmigkeit einstellt, ist demnach Synchronie entstanden. Wenn wir uns aber unwohl oder unverstanden fühlen, wenn wir merken, dass etwas nicht stimmt, und die Situation lieber verlassen wollen, hat sich (wie in unserem Eingangsbeispiel) keine Synchronie hergestellt.

Entwicklungshemmende und entwicklungsförderliche Stile

Wie auch immer Kommunikation theoretisch verstanden wird, eines ist klar: Wir sind konkrete Menschen, die miteinander kommunizieren, und wir haben in unserer Lebensgeschichte unsere ganz persönliche Art und Weise erworben und entwickelt, mit der wir vorzugsweise mit unseren Mitmenschen in Kontakt treten. Gleichwohl lassen sich nach Virginia Satir auch hier häufig wiederkehrende Muster und Stile erkennen. Zunächst beschreibt sie vier entwicklungshemmende Stile und meint damit solche, die einer konstruktiven Kommunikation eher abträglich sind (Satir 2006):

- die *beschwichtigende Kommunikationsform*, die eher zustimmend, versöhnlich, entschuldigend oder einschmeichelnd formuliert;

- die *anklagende Kommunikationsform*, die ablehnend, zurückweisend und hart wirkt;
- die *rationalisierende Kommunikationsform*, die übervernünftig, korrekt, abstrakt und ohne Gefühl daherkommt;
- die *ablenkende Kommunikationsform*, die belanglos und abschweifend ist.

Besonders in Druck- und Stresssituationen, in denen man wenig nachdenken kann, treten diese Stile hervor, aber auch in unspektakulären Alltagssituationen, selten sind sie allerdings durchgehend in Reinform zu finden. Vielmehr gibt es abgeschwächte Varianten und auch Mischformen.

Um die eigene Gesprächsführung zu professionalisieren, ist es hilfreich, sich damit auseinanderzusetzen, wie wir auf Menschen, die stark in einem bestimmten Kommunikationsmuster kommuni-

„Nur wenn Interesse des Gegenübers an der eigenen Sichtweise zu spüren ist, kann ein Gespräch auf Augenhöhe gelingen.“

zieren, reagieren, und welchen Stil wir selbst bevorzugt „pflegen“. Stellen wir uns vor, im Eingangsbeispiel käme es am nächsten Tag zu einer Aussprache zwischen Frau Werner und Frau Behrend, in der Frau Werner Unverständnis und Unmut zum gestrigen Auftritt von Frau Behrend ausdrückt.

- Frau Behrend würde vielleicht sagen: *„Es war eigentlich nichts, ich war bloß in Eile. Es war jedenfalls dumm von mir, ich wollte Sie nicht vor den Kopf stoßen. Es soll nicht wieder vorkommen.“*
- Oder Frau Behrend klagt an. Sie ist „Fehlersucher“ bei Frau Werner. Sie würde sagen: *„Egal, was ich mache, nie hören Sie mir wirklich zu! Es hat gar keinen Zweck mit Ihnen!“*
- Vielleicht würde Frau Behrend rationalisieren, das heißt sie scheint absolut vernünftig und rein sachlich über das Problem zu reden. Ihre eigenen Gefühle verschweigt sie dabei. In diesem Fall würde sie vielleicht beschwichtigend sagen: *„Lassen Sie uns über die Sache reden. Es wäre möglich, dass ich vergessen habe, Ihnen zu sagen, dass ich es eilig habe. Es wäre aber auch möglich, dass Sie es vergessen haben. Wir sollten die Sache auf sich beruhen lassen.“*
- Wenn Frau Behrend ablenken würde, dann vielleicht mit den Worten: *„Alles halb so schlimm. Ich muss übrigens heute zum Frisör. Was meinen Sie, braucht Till nicht mal neue Schuhe?“*

Selbstverständlich ließen sich auch entsprechende Äußerungen aufseiten von Frau Werner formulieren. Und wenn beide verschiedene Stile pflegen, reden sie gründlich aneinander vorbei. Die vier Stile sind wie gesagt entwicklungshinderlich und sagen an sich noch nichts über einen erstrebenswerten Stil aus. Satir ergänzt sie daher durch einen fünften, entwicklungsförderlichen oder kongruenten Kommunikationsstil. Er tritt dann auf,

wenn das Verhalten der kommunizierenden Person authentisch ist. Dann stimmen Worte, Stimme, Körpersprache, Selbsterleben und Sprachverhalten mit dem Inhalt der Äußerung überein. Kongruente Kommunikation gelingt nicht immer und sollte eher als Zielvorstellung verstanden werden, auf die sich Menschen in ihrer kommunikativen Entwicklung hinbewegen können.

Ein angemessenes Verhalten von Frau Behrend könnte zum Beispiel sein: *„Es tut mir leid, wie ich gestern aufgetreten bin. Ich war von meinem Arbeitstag gestresst und hatte am Abend noch einzukaufen und Essen zu machen. Das habe ich an Ihnen ausgelassen. Ich versuche, so etwas in Zukunft zu vermeiden.“*

Achtsamer Einsatz von Sprache

Wenn Tagespflegepersonen gut mit Eltern und anderen Gesprächspartnern kommunizieren wollen, fragen sie sich, ob und wie man Gespräche aktiv mitgestalten und konstruktiv führen kann. In einem gelingenden Gespräch geht es in erster Linie darum, sich mit dem Gegenüber auf eine gemeinsame Wellenlänge „einzupendeln“. Nur wenn unsere Gesprächspartner das Gefühl haben, dass ihr Gegenüber an ihrer Sichtweise interessiert ist, wird es gelingen, ein Gespräch auf Augenhöhe zu führen. Auf jeden Fall sollten Tagespflegepersonen auf einen achtsamen Einsatz ihrer Sprache Wert legen. Tipps hierfür finden Sie im Kasten rechts. Darüber hinaus können Elemente der Gesprächsmoderation zu gelingender Kommunikation beitragen:

- Besprochenes zusammenzufassen.
- Schweigen: Zeit geben, den Beteiligten Raum zum Nachdenken geben, Antworten abwarten.
- Körpersprache beachten, Blickkontakt halten, zugewandt auftreten.
- Störungen ansprechen, wenn sie das sachliche Gespräch behindern (etwa, wenn ein Elternteil permanent mit seinem Handy beschäftigt ist).
- Widerstand als Informationsgewinn auffassen: Unter welchen Bedingungen will mein Gegenüber kooperieren?
- Wenn etwas zu verhandeln ist: präzise nachfragen, worum es genau geht. Es sollte als Ziel gelten, dass möglichst jede Partei etwas bekommt.
- Es kann auch einmal nötig sein, Angriffe abzuwehren und Grenzen zu setzen. Das ist legitim! Dies sollte aber möglichst freundlich, knapp und klar sowie situationsnah erfolgen. Das Anliegen zurückweisen, nicht die Person; nicht moralisieren, kein schlechtes Gewissen machen.

Die Gestaltung schwieriger Gesprächssituationen

Nicht alle Gespräche mit Eltern, Fachberatung oder Jugendamt sind entspannt, harmonisch und konstruktiv. Wenn ein Problem anzusprechen ist oder man etwas „Unangenehmes“ sagen muss, ist zunächst die innere Einstellung wichtig: Statt mit der Haltung „Ich muss meinem Gegenüber etwas Unangenehmes mitteilen“

ist es hilfreich, mit der Einstellung „Ich möchte mit meinem Gegenüber ins Gespräch kommen“ an das Gespräch heranzugehen. Denn die Tagespflegeperson allein kann und muss keine Lösung finden. Die Gesprächspartner tragen immer etwas zur Lösung bei. Und: Es darf auch mal etwas „schiefgehen“, weil alle für sich selbst verantwortlich sind.

Vor dem Gespräch

Wenn es einen aktuellen Anlass gibt, der aus der normalen Praxis fällt, ist es ratsam, das Gespräch bald zu suchen und nicht im Vorübergehen zu führen. Am besten sagt die Fachkraft gleich bei der Einladung oder Terminfindung, worum es geht. Für ein konstruktives Gespräch ist es wichtig, dass alle Betroffenen von Anfang an wissen, warum sie dabei sind. Zur inneren Vorbereitung gehört es, den eigenen Gefühlshaushalt auszuloten, sich eigene Stärken und frühere Erfolge bewusst zu machen, nicht nur vorzubereiten, was man sagen will, sondern auch, wie man es sagen will. Hilfreich kann auch eine Abstimmung oder Beratung mit Kolleginnen sein. Ist man Gastgeber, gehört zur Vorbereitung auch das sogenannte Setting, also die ungestörte Atmosphäre, die Sitzordnung, Getränke usw.

Im Gespräch

Die eigene Nervosität zu zeigen, ist nicht unprofessionell. Es ist vielmehr eine Möglichkeit, Spannung zu reduzieren. Wenn es schwer fällt zu beginnen, ist es gut, dies den Eltern zu sagen. Am besten formuliert die Fachkraft dann, worum es geht, ohne um den heißen Brei herumzureden. Viele Missverständnisse ergeben sich daraus, dass nicht deutlich genug formuliert wird. Ich-Botschaften und das Schildern eigener Beobachtungen und Erlebnisse der Fachkraft reduzieren Stress und Spannung. Wenn die Tagespflegeperson dann die Eltern bittet, ihre Gedanken zu ihrer Darstellung zu äußern, gilt es, nichts zurechtzurücken oder zu bewerten. Es geht nicht darum, die Eltern von der eigenen Sichtweise zu überzeugen, denn ihre Sichtweise kann und darf eine völlig andere sein; im Fokus steht vielmehr das Äußern und Nebeneinanderstellen der Sichtweisen.

Am Ende des Gesprächs

Auch am Ende eines „schwierigen“ Gesprächs steht die Zusammenfassung dessen, was gesagt und gegebenenfalls vereinbart wurde: „Hier stehen wir jetzt, das könnten die nächsten Schritte sein.“ Anschließend empfiehlt es sich, zu besprechen, wer (möglichst auch: bis wann) welche Schritte zur Lösung beitragen kann. Eventuell brauchen alle noch Bedenkzeit – dann ist es durchaus sinnvoll, das Gespräch zu beenden und ein zweites anzuberaumen. Wenn die Entscheidung der Eltern anders als erhofft ausfällt oder unterschiedliche Auffassungen bestehen bleiben, sollte auch das gewürdigt werden. Den Unterschied, der sich im Moment nicht ausräumen lässt, kann die Fachkraft als solchen benennen. Eine Unterschiedsfeststellung in der Sache ist an sich keine Bedrohung für die Beziehung. Ein schlechtes Gesprächsende hingegen ist, wenn es ein unklares Ergebnis und/oder keine weitere Perspektive oder Vereinbarung gibt.

Elemente gelingender Gesprächsführung

- Die Sprache sollte freundlich und interessiert sein, Wertschätzung des Gegenübers ausdrücken, keine künstliche Distanz oder Hierarchie aufbauen.
- Niemals Vorwürfe machen; dies würde das Gegenüber in eine Verteidigungs- oder Rechtfertigungshaltung drängen und die konstruktive Fortführung des Gesprächs erschweren.
- Ich-Formulierungen wählen und damit solche Aussagen machen, die die eigenen Gefühle thematisieren.
- Die Dinge möglichst konkret beschreiben; Aussagen auf einer allgemeinen oder verallgemeinernden Ebene eignen sich nicht für einen achtsamen Einsatz der Sprache (z. B.: statt: „Man sollte mal über Tills Entwicklung reden“ besser: „Ich mache mir Sorgen um Till, weil ...“).
- Positive statt negativer Formulierungen wählen, z. B.: statt „zu wenig“ besser „mehr von“.
- Eine Frage- anstelle einer Angriffshaltung einnehmen und auch zum Ausdruck bringen: „Ich habe mir Gedanken gemacht, woran es liegen könnte, dass ...“.
- Spiegeln: das Gesagte mit eigenen Worten wiederholen; so kann man sich der Sichtweise des Gegenübers nähern, um deren Perspektive zu verstehen.
- Aktiv zuhören: Blickkontakt halten, Aufmerksamkeit und das Bemühen um Verstehen signalisieren.
- Reframing (oder auch Umdeutung): ein Geschehen oder Symptom unter anderen Vorzeichen oder mit anderer Bedeutung interpretieren. Zum Beispiel kann man die Aussage einer Mutter „Mein Kind ist so störrisch“ umdeuten in: „Ihr Kind scheint genau zu wissen, was es will“.
- Unterschiedliche Frageformen anwenden. Geschlossene Fragen sind solche, bei denen der Gesprächspartner nur mit Ja oder Nein antworten kann: „Hat Ihr Kind getrunken?“. Offene Fragen, oder auch W-Fragen genannt, beginnen immer mit einem Fragewort (wie, wer, wann, womit, wohin): „Was/wie viel/wann hat Ihr Kind getrunken?“ Sie ermöglichen dem Gesprächspartner breitere Beantwortungsmöglichkeiten zur Frage und signalisieren Interesse. Aber Vorsicht bei Warum-Fragen: Sie könnten als „inquisitorisch“ aufgefasst werden und sind oft schwer zu beantworten.

Literatur

- Satir, V. (2005¹⁷): *Selbstwert und Kommunikation Familientherapie für Berater und zur Selbsthilfe*. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta.
- Schulz von Thun, F. (1981): *Miteinander reden: Störungen und Klärungen*. Reinbek: Rowohlt.
- Storch, M./Tschacher, W. (2014): *Embodied Communication. Kommunikation beginnt im Körper, nicht im Kopf*. Bern: Hans Huber.
- Watzlawick, P./Beavin, J.H./Jackson, D. D. (1967/2016): *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien*. Bern: Hogrefe.