

Erfolgreiche Gespräche führen

Lehrkräfte und Eltern ziehen an einem Strang

Gespräche mit Eltern können Lehrerinnen und Lehrer vor große Herausforderungen stellen. Das gilt vor allem angesichts von Krisen und Konflikten. Sollen die Gespräche erfolgreich verlaufen, benötigen Lehrkräfte Gesprächsstrategien – und gelegentlich auch die Unterstützung durch Kolleginnen und Kollegen

Marie Schneider (33) ist Lehrerin in einer 4. Klasse einer Grundschule. Es ist Mitte Dezember und zurzeit sind die Eltern sehr damit beschäftigt, ob ihr Kind eine Gymnasialempfehlung erhält und auf welche weiterführende Schule es gehen wird. Es ist Freitagmittag und Marie hat gerade die Kinder ins Wochenende verabschiedet. Sie spricht noch mit einem Jungen auf dem Gang, als sie von einer Mutter hektisch unterbrochen wird. Diese ist sehr aufgeregt und beschwert sich wegen einer „5“ in der Mathearbeit ihres Sohnes. Matti habe es gerade sehr schwer, weil sie in Scheidung mit ihrem Mann lebe, und er darauf sehr nervös reagiere. Auf die Anforderungen der Schule könne Matti sich gerade gar nicht konzentrieren. Marie solle die Note bitte ändern, da sie ungerecht sei. Sie habe die psychische Verfassung ihres Jungen nicht berücksichtigt und würde ihm damit den Zugang zum Gymnasium versperren.

Marie ist ganz perplex und sprachlos – wie kann sie dieses Gespräch erfolgreich gestalten?

Drei Ebenen sind für den Erfolg eines Gesprächs wesentlich:

1. Die Beziehungsebene: Die Beziehung stimmt – Vertrauen ist vorhanden.
2. Die Sachebene: Alles Wichtige ist ausgesprochen worden.
3. Die Nachhaltigkeit: Verabredungen sind getroffen worden.

Die Beziehung stimmt – Vertrauen ist vorhanden

Die Beziehung wurde gestärkt, hat sich geklärt – oder hat zumindest keinen Schaden genommen. Gegenseitiges Vertrauen hat sich aufgebaut, auf deren Basis die Dinge geklärt werden können. Schauen wir uns den zweiten Grundsatz für die menschliche Kommunikation von Paul Watzlawick (1996) an: „Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, daß letzterer den ersteren bestimmt und daher eine Metakommunikation ist.“

Nach Watzlawick gibt es keine rein sachliche Aussage, sondern jede Aussage enthält auch einen Beziehungshinweis in Bezug auf den Kommunikationspartner. Ein Elterngespräch ist also keineswegs eine reine Informationsveranstaltung. Die Art, wie wir fragen, sprechen oder uns bewegen (Tonfall, Mimik, Körpersprache), drückt unsere Einstellung deutlich wahrnehmbar aus, sie beeinflusst den Inhalt des Gesprächs und die gesamte Situation. Wir sprechen über sachliche Themen – denken wir – und gleichzeitig drückt unser Körper unsere unausgesprochenen Gedanken aus, unsere aktuelle Befindlichkeit und auch – ganz gleich, wie wir es vielleicht verbergen wollen – was wir von unserem Gegenüber halten. Vielleicht denkt Marie auf dem Gang: „Warum platzt die hier so herein? Ich fühle mich angegrif-

fen, das geht mir total auf die Nerven, mein Kind ist krank zu Hause, ich muss eigentlich sofort los, wie kann ich das hier so schnell wie möglich beenden?“ Ihre Körpersprache, mit der sie auf das unerwartete Auftauchen von Mattis Mutter reagiert, trägt maßgeblich zu einer möglichen Eskalation/Deeskalation bei. Wenn wir also wissen, dass eine vertrauensvolle Beziehung entscheidend ist für eine empfängergerechte Übermittlung von Informationen, sollten wir uns neben dem Sachthema auch den unausgesprochenen Beziehungsaspekt anschauen.

Unausgesprochene Gefühle, Fragen und Gedanken von Eltern:

- Magst du mein Kind? Bist du wohlwollend und interessiert an seiner Entwicklung?
- Hast du Zeit und Raum für mich und mein Anliegen?
- Akzeptierst du mich, nimmst du unser Problem ernst? Kannst du dich in mich und meine Sorgen und meine Wünsche für mein Kind einfühlen?
- Bist du offen, etwas für mein Kind zu tun, etwas zu verändern?
- Ich wünsche mir so sehr, dass mein Problem ernstgenommen wird.
- Mach mir Mut, ich brauche das so dringend, denn ich habe Angst vor deiner Macht als Lehrerin. Du hast studiert, bist Teil dieser großen Institution, ich verstehe oft nicht, was du mir sagen willst. Ich habe auch Angst vor dieser Schule hier, habe ganz andere und oft auch schlech-

te Erfahrungen gemacht in meiner Kindheit, in einer anderen Zeit, in einem anderen Land.

- Ich bin zweigeteilt: ich will, dass mein Kind in dieser Gesellschaft erfolgreich wird – aber ich will nicht, dass es mir fremd wird, unsere Sprache nicht mehr spricht, unsere Kultur ablehnt. Diesen Konflikt trage ich mit mir herum.
- Hilf mir zu verstehen, was hier anders ist, ob mein Kind hier sicher ist, und ob es noch zu unserer Familie und unserer Kultur gehören wird, auch wenn es in dieser Institution erfolgreich sein sollte.
- Bewahre bitte du Ruhe, auch wenn ich aufgeregt bin, denn damit überspiele ich meine Ohnmachtsgefühle.

Unausgesprochene Gefühle, Fragen und Gedanken der Lehrerin:

- Wie geht es mir eigentlich gerade? Welche körperlichen Reaktionen nehme ich in mir wahr? Was brauche ich jetzt, damit ich präsent sein kann? Wie gehe ich um mit meinem Ärger, meiner Wut, meiner Angst?
- Es läuft nicht gut, wir reden aneinander vorbei, wie kann ich das aushalten, was kann ich ändern?
- Ja, ich bin die Lehrerin deines Kindes, respektierst du mich auch als Mensch mit meinen Gefühlen, Wünschen, Belastungen, endlicher Kraft?
- Ich sehe dein Kind, aber da sind auch all die anderen. So viele Kinder, so viele Ansprüche an mich, so wenig Zeit. Mein schlechtes Gewissen begleitet mich: Ich kann nicht allen gerecht werden, es ist nie genug.
- Ich vertrete den schulischen Bildungsauftrag, muss bewerten, Entscheidungen treffen. Ich muss vor allem meinen pädagogischen Auftrag erfüllen, dafür werde ich bezahlt: Rahmenpläne, Curricula, soziales Lernen, Arbeitsgruppen, Ausflüge und all die zusätzlichen Aufgaben. Erkennst du den Zwiespalt, in dem ich stehe?
- Wie können wir es hinbekommen, dass du und ich uns vertrauen, damit wir zusammen arbeiten für die beste Entwicklung dieses Kindes – jede und jeder auf seine Weise?

Maries erste Reaktionsmöglichkeit kann sein, Verständnis für die Aufregung und die Sorge der Mutter auszudrücken. Sie macht aber auch klar, dass sie dieses Thema nicht im Flur besprechen will und Zeit braucht, die sie sich zu einem anderen Termin gern nehmen möchte, vielleicht unter Hinzuziehung des Fachlehrers bzw. der Schulleitung, das wird sie sich noch überlegen. Direkter Augenkontakt signalisiert: „Ich sehe dich und deine Sorgen.“; die zugewandte, aber

klare Körpersprache drückt aus: „Wir beide finden einen anderen Gesprächstermin, um das Thema zu besprechen, jetzt nicht.“ O-Ton: „Sie sprechen etwas an, für das ich mir unbedingt mit Ihnen Zeit nehmen möchte. Wir sollten einen zeitnahen Termin verabreden und in Ruhe besprechen, was jeder von uns tun kann, damit es Matti möglichst gut geht. Ist das in Ordnung für Sie?“

Alles Wichtige ist ausgesprochen worden

Marie hat es geschafft, sich am folgenden Dienstag mit Mattis Mutter zu verabreden. Sie bereitet sich zehn Minuten mit einem Gesprächsleitfaden auf das Gespräch vor. Bei der Schulleitung hat sie sich rückversichert, dass die Note nicht verändert werden kann, und sie hat sich entschieden, das Gespräch allein zu führen. Sie führt sich vor Augen, wie sie Matti aktuell wahrnimmt und auch, welche positiven sozialen Verhaltensweisen und fachlichen Leistungen er gezeigt hat – damit wird sie einsteigen. Sie trifft sich mit Mattis Mutter in dem kleinen Elternsprechzimmer, hat Wasser und zwei Gläser hingestellt. Ihr Ziel ist es, der Mutter die Angst zu nehmen und die möglichen Bildungswege anzusprechen, die Matti einschlagen kann, falls er keine Gymnasialempfehlung bekommen sollte.

Nach etwas Small-Talk – Marie erkundigt sich nach dem aktuellen Befinden der Mutter – wird das gemeinsame Anliegen klar formuliert: „Was können wir in unseren unterschiedlichen Rollen dazu tun, damit Matti

Wie können wir es hinbekommen, dass du und ich uns vertrauen, damit wir zusammenarbeiten für die beste Entwicklung dieses Kindes – jede und jeder auf seine Weise?

sich stabilisiert und seine Leistungen noch verbessern kann? Welche weiterführenden Schulen stehen für Matti zur Auswahl?“ Jetzt gilt es für Marie erst einmal gut zuzuhören. Zurückhaltung ist angesagt, ausreden lassen, den Faden für einen ruhigen Moment spinnen lassen. Das ist für Pädagogen wie für Eltern ungewohnt, hilft aber ungemein dabei, Empathie aufkommen zu lassen, sich einen Moment beim Zuhören zu entspannen.

Beide sprechen aus, was ihnen wichtig ist: Zu Hause weint Matti oft, er leidet sehr unter der Trennung der Eltern, die Mutter kann sich ein weiteres Zusammenleben mit ihrem Mann nicht mehr vorstellen und hat Matti gegenüber ein schlechtes Gewissen.

Marie spricht über ihre Sympathie für Matti und ihre Sorge, dass er durch widersprüchliche Ansprüche der Eltern möglicherweise überfordert ist. Hintergründe werden ausgeleuchtet, Erklärungen abgegeben, Wünsche und Hoffnungen geäußert. Immer wieder nachfragen, ist beim Gegenüber angekommen, was ich meine? Womit muss man sich im Moment abfinden, was kann verändert werden?

Die unterschiedlichen Sichtweisen haben den Blick auf Mattis Lebens- und Lernraum angereichert und erweitert. Auch die Handlungsmöglichkeiten beider Parteien kristallisieren sich heraus, werden nachvollziehbar für das Gegenüber. Ideen für Lösungen (oder Ideen zum Ausprobieren) werden gesammelt und die Frage beantwortet: „Wer kann jetzt was tun?“. Das Ziel, Mattis Entwicklung, sein Wohlbefinden und Leistungssteigerung und die Schritte, die zu seiner Förderung gegangen werden können, sind sichtbar geworden.

Verabredungen sind getroffen worden

Beide Seiten überlegen, was aus der eigenen Position heraus jeweils realistisch und machbar erscheint. Was kann die Lehrerin tun, was könnte die Mutter ausprobieren? Muss vielleicht noch eine andere Fachkraft hinzugezogen werden, die Erzieherin, der Deutschlehrer, evtl. die Schulleitung? Die Vorschläge werden durchgesprochen, ein bis zwei konkrete Aktivitäten werden verabredet und aufgeschrieben. Ein Foto der No-

tizen dient als Gedächtnisstütze für beide Seiten. Beim nächsten Gespräch wird reflektiert, ob Matti die Unterstützung erhalten hat, die er gebraucht hat. Was hat funktioniert, was kann verworfen, an was kann angeknüpft werden? Sollten vielleicht Veränderungen in der Schulorganisation mit der Schulgemeinschaft diskutiert werden? Marie überlegt, ein paar Ideen, die ihr während des Gesprächs gekommen sind, in die Lehrerkonferenz einzubringen: Wäre es beispielsweise möglich, die Eltern schon früher über den Leistungsstand der Schülerinnen und Schüler zu informieren? Adressen von Beratungseinrichtungen sowie die Informationstage der weiterführenden Schulen

Den Schulalltag professionell gestalten



16 x 23 cm, 176 Seiten
ISBN 978-3-7727-1128-2
€ 22,95

JOHANNES BAUMANN

Lehrer sein!

Ein Plädoyer für Leidenschaft und Professionalität in einem anspruchsvollen Beruf

Der Lehrerberuf ist eine komplexe und anstrengende, aber auch eine ungemein erfüllende Tätigkeit im vielseitigen Berufsfeld Schule. Er beinhaltet verschiedenste Aufgaben und Pflichten, z. B. den Umgang mit Eltern, die Verknüpfung von Erziehung und Unterricht im Schulalltag und die eigene berufliche Selbstverwirklichung. Bestenfalls gehen persönliche Leidenschaft für die Arbeit mit den Lernenden und Lehrerprofessionalität dabei Hand in Hand. Zur Auseinandersetzung und Selbstreflexion mit den komplexen Facetten des Berufs will dieser praxisorientierte Leitfaden beitragen.



16 x 23 cm, 127 Seiten + Downloadmaterial
ISBN 978-3-7800-4905-6
€ 19,95



IRENE M. BEIER

Gespräche auf Augenhöhe

Ein Leitfaden für den Dialog zwischen Lehrern, Eltern und Schülern

Die Autorin verbindet in ihrem Buch theoretisches Basiswissen mit konkreten Beispielen aus dem Schulalltag. Sie vermittelt Gesprächstechniken, Methodenkenntnis sowie eine wertschätzende Grundhaltung, um Gespräche mit Eltern und SchülerInnen entspannt und effektiv führen zu lernen. Inkl. Fragebögen, Checklisten und Formulierungshilfen zur Gesprächsvorbereitung, auch zum Download, sowie bewährte Tipps für den Alltag.

Anzeige

könnten zentral kommuniziert werden, Hospitationsmöglichkeiten an den weiterführenden Schulen für die Kinder und deren Eltern frühzeitig vereinbart werden.

Das Gespräch strukturieren – ein Gesprächsleitfaden

Wie besprechen wir das alles in der kurzen Zeit und stärken auch noch die Beziehung? Eigentlich weiß man selbst am besten, was für das Gelingen eines Gesprächs wichtig ist und doch, im Sturm der Alltagsereignisse, werden die guten Vorsätze hinweggefegt. Das Gespräch abgehetzt und innerlich mit anderen Dingen beschäftigt zu beginnen, bedeutet sehr viel Energieaufwand, um gelassen zu bleiben, Lösungsideen wahrzunehmen, bzw. zu einem einvernehmlichen Ergebnis zu kommen. Ein vertrauter Gesprächsleitfaden, der gleichzeitig auch als Protokoll dient, hilft, sich einzustimmen und auf das Wesentliche zu fokussieren. Das spart Kraft und Zeit und erinnert daran, auf den Punkt

unter Hinzuziehung der Beratungslehrerin und eines Elternvertreters. Betrifft das Thema einen rechtlichen Sachverhalt (z. B. Notengebung), ist es ab jetzt nicht mehr ihr individueller Konflikt, sondern einer innerhalb des Systems Schule. Sie führt ab jetzt alle Gespräche gemeinsam mit einem Funktionsträger aus der Schulleitung bzw. dem Personalrat. In den allermeisten Fällen finden sich Lösungen für diese Auseinandersetzungen, bevor sie in einer juristischen Auseinandersetzung eskalieren. Dennoch gehört auch das Scheitern zu den Erfahrungen, die uns deutlich machen, dass Gespräche nur so gut sein können, wie die Verhältnisse, in denen sie geführt werden.

Kollegiale Beratung – ein Instrument für Lehrkräfte

Viele Gespräche verlaufen gut, aber am meisten bedrücken die Fragen zu den schwierigen Gesprächen, besonders wenn man nachts wachliegt. Die Systematik der „Kollegialen

Wie war das Gespräch für mich? Wie war es für Sie? Haben wir eine Vertrauensbasis aufgebaut, auf der wir zusammen weitergehen können?

zu kommen! Der Gesprächsleitfaden lenkt auch immer wieder den Blick auf die Beziehung zwischen den Gesprächspartnern: Small-Talk zur Begrüßung, offene Körperhaltung, positive Wahrnehmungen aussprechen, Wertschätzung ausdrücken für das Kind und für den Einsatz der Eltern.

Das wechselseitige Feedback am Gesprächsende bringt manchmal überraschende Erkenntnisse: „Wie war das Gespräch für mich? Wie war es für Sie? Haben wir eine Vertrauensbasis aufgebaut, auf der wir zusammen weitergehen können?“ Auch wenn die Zeit noch so kurz ist, ein paar Minuten reichen, um in einem aufschlussreichen Blitzlicht den gemeinsamen Prozess zu beleuchten.

Kein Happy End – was tun?

Was aber, wenn das Gespräch im Dissens endet? Mattis Mutter akzeptiert die „5“ nach wie vor nicht, will sich bei der Schulleitung und Schulaufsicht beschweren, die Gymnasialempfehlung einklagen, zur Zeitung gehen, ins Internet. Marie kann den Konflikt sachlich aufzeigen und ein Gespräch gemeinsam mit der Schulleitung vorschlagen, evtl.

Beratung“ ermöglicht es, gemeinsam in einer Gruppe zu sortieren: Ist es ein persönliches Thema oder ein Hindernis in der Beziehung? Betrifft es vielleicht das Schulsystem, notwendige Schulentwicklungsthemen? Die Situation wird individuell als verfahren erlebt, es braucht den Blick von außen, um andere Handlungsmöglichkeiten zu erkennen. Die eigenen Themen berühren die Erfahrungen aller Gruppenmitglieder, es entsteht ein vertrauensvolles Feld, aus dem originelle und lebenspraktische Lösungsideen erwachsen können.

Weiterführende Hinweise

„Pädagoginnen und Pädagogen und Eltern ziehen an einem Strang“. Zum Beispiel gemeinsame Workshops mit Eltern und Pädagogen zur Gesprächsführung in der Region Neuwiedenthal in Hamburg im Projekt „Heimspiel“ der Joachim-Herz- und der Töpfer-Stiftung <http://www.heimspiel.org/neuwiedenthal/veranstaltungen/>

Literatur

Henning, C. & Ehinger, W. (2012): Das Elterngespräch in der Schule. Donauwörth: Auer Verlag.
Watzlawick, P./Beavin, J. & Jackson, D.D. (1996): Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien. Bern u.a.: Hans Huber Verlag.

Alle Preise zzgl. Versandkosten, Stand 2017.



Die Downloadmaterialien enthalten zahlreiche Arbeitsblätter und Materialien für Ihren Unterricht.



www.klett-kallmeyer.de

FRIEDRICH JAHRESHEFT 2017

Gesprächsleitfaden

Ein erfolgreiches Gespräch führen

Phase des Gesprächs	Inhalt	Welche Fragen will ich stellen? Worauf will ich besonders achten?
Vorbereitung	<i>Verabredung zum Gespräch treffen</i>	Wer? Wann? Wo? Wie lange? Wozu?
	<i>Rahmen klären</i> Ruhiger Raum! Visualisierung! Getränke	Wer ist Gastgeber Wer leitet das Gespräch?
	<i>Sich selbst klären</i>	Mit welchem Gefühl gehe ich in das Gespräch? Was sind meine Ziele? Wer oder was kann mich unterstützen?
Im Gespräch	<i>Kontakt herstellen</i> <i>Wertschätzung ausdrücken</i>	Freundlicher Small-Talk Positive Erlebnisse Humor
	<i>Einstieg gestalten</i>	Wie kommt es zu diesem Gespräch? Was ist Ihr/mein Anliegen?
	<i>Gesprächsziele vereinbaren</i>	Was wollen wir gemeinsam für dieses Kind/diesen Jugendlichen erreichen? Was können wir heute in diesem Gespräch erreichen?
	<i>nacheinander sprechen</i> <i>aktiv zuhören</i>	Wie sehen Sie das?
	<i>Hinter- und Untergründe beleuchten</i> <i>Verschiedene Sichtweisen betrachten</i>	
	<i>Befürchtungen und Hoffnungen aussprechen</i>	Was befürchten/hoffen Sie?
	<i>Lösungsmöglichkeiten sammeln</i>	Was kann ich tun? Was können Sie tun?
	<i>Entscheidungen und Vereinbarungen treffen und schriftlich festhalten</i>	Was wollen wir verabreden? Wann treffen wir uns wieder?
<i>Gespräch reflektieren und auswerten</i> <i>Notizen fotografieren</i>	Wie war das Gespräch für Sie/für mich? Was nehme ich mit?	

entwickelt von:
Angela Kling, Eckhard Spethmann